

Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar



Teachers competences for conflict resolution in school environment

Edgar Efraín Obaco Soto

efraobaco@gmail.com

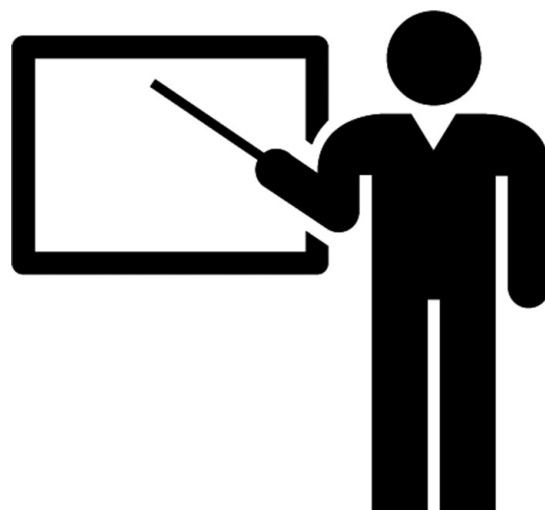
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Santo Domingo

Santo Domingo de los Tsáchilas. Ecuador

Artículo recibido: 29/09/2019

Aceptado para publicación: 30/10/2019



Resumen

El objetivo de la investigación: analizar las competencias que poseen los docentes para la gestión de conflictos en el ámbito escolar, se realizó en la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se orientó en el enfoque empirista-inductivista, es de tipo descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes y se utilizó una encuesta para el levantamiento de la información. Los resultados: si bien los docentes poseen competencias de tipo cognitivas, procedimentales y afectivas para la resolución de conflictos, existe un porcentaje que oscila entre el 4% y 25% que no tiene estas destrezas desarrolladas y debidamente consolidadas, además, los principales conflictos que existen en la institución son los relacionados con el contexto del aula.

Palabras clave: competencias docentes, resolución de conflictos, ámbito escolar.

Abstract

The objective of the research is to analyze the competences that the teachers for the management of conflicts in the school environment, was carried out in Educational Unit Metropolitan District of Santo Domingo de los Tsáchilas. It was oriented in the empiricist-inductivist approach, it is descriptive in nature. The sample was composed of 50 teachers and a survey was used for the information gathering. The results: although the teachers have cognitive, procedural and affective competences for the resolution of conflicts, there is a percentage that ranges between 4% and 25% does not have these skills developed and duly consolidated, in addition, the main conflicts that exist in the institution are those related to the context of the classroom.

Keywords: teaching competences, conflict resolution, school environment

Introducción

La docencia es una profesión que exige una serie de competencias debido al complejo contexto en que se desarrolla, principalmente los conflictos escolares que el profesional de la educación debe atender y resolver en la cotidianidad de su labor, se ha vuelto un tema de vital importancia, no solo a nivel local sino además a nivel mundial, así lo señala, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2007) cuando se refieren al Derecho a la Educación como un derecho humano invulnerable, es por ello, que las políticas educativas de distintos países del mundo se están encaminando cada vez más en la convivencia escolar como eje fundamental para garantizar este derecho.

La realidad en América Latina y el Caribe no dista mucho de la que se vive a nivel mundial, pues, un estudio realizado por la UNESCO (2008) demostró que uno de las principales variables para explicar el rendimiento académico de los estudiantes de enseñanza primaria es el clima escolar, es decir, la convivencia escolar incide en muchos aspectos. Es en este punto donde se llega a inferir de que el docente es de crucial importancia para la gestión de la convivencia escolar según Gil Espinosa, Chillón Garzón & Delgado Noguera (2016) sugieren que todo conflicto debe ser tratado en primera instancia desde la integración del alumno por medio de técnicas de mediación aplicadas por el docente, además menciona que si estas técnicas no resultaran favorables se debe proceder a la intervención de agentes de superior autoridad o a la aplicación de medidas correctivas. Pero es el docente quien debe gestionar los conflictos.

En el Ecuador, país complejo y multicultural, una de las principales preocupaciones de la educación es la convivencia pacífica entre los miembros de la comunidad educativa. Se busca que la convivencia armónica sea un eje transversal, en el que se tome una actitud de diálogo, igualdad de derechos, responsabilidad y acuerdos, ante las distintas situaciones conflictivas que puedan presentarse dentro del ámbito escolar (Cánovas Marmo, 2009). En esto coincide Nail Krøyer, Muñoz Reyes & Gajardo Aguayo (2013) quienes añaden que la base del consenso permitirá a los docentes establecer normas en común acuerdo con los estudiantes, ello con el fin de crear espacios de reflexión y diálogo entre los docentes, estudiantes y padres de familia. De esto y de las consideraciones anteriores es imprescindible investigar si los docentes poseen las competencias para poder manejar de manera adecuada los conflictos que se presentan a nivel escolar.

En este sentido, Tobón Tobón (2006) plantea que para lograr la vinculación entre sociedad y los docentes deben asegurarse que los conocimientos generados en el aula de clase sean transferidos a contextos concretos donde ocurren las prácticas de los alumnos, se trata de la educación basada en competencias, que en forma resumida privilegia el principio de la transferibilidad, es decir, si el estudiante adquiere ciertas competencias para realizar cualquier tarea en determinada situación educativa, deberá poseer la capacidad para solucionar problemas y enfrentarlos de manera creativa en otros espacios que formen parte de su cotidianidad.

En este marco de ideas es interesante el estudio de las competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar, por que como actores internos, reproduciendo las condiciones necesarias, producen cambios generadores de transformaciones que posibiliten una renovación crítica del pensamiento y por añadidura la resolución de conflictos personales.

Conceptualización teórica

Competencias

El enfoque por competencias planteado por Benavides Espíndola (2002) las define como comportamientos manifestados en el desempeño profesional que le permiten a una persona actuar eficazmente. Su aparición y

su permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos, razones por las cuales vale la pena considerar que las personas producen desempeños cualificados si saben cómo y si pueden estimar las consecuencias de los resultados de sus acciones.

Para Tobón Tobón (2006), las competencias son procesos complejos que las personas ponen en acción-actuación-creación, para resolver problemas y realizar actividades, el saber conocer y el saber hacer, teniendo en cuenta los requerimientos específicos del entorno, las necesidades personales y los procesos de incertidumbre, con autonomía intelectual, conciencia crítica, creatividad y espíritu de reto asumiendo las consecuencias de los actos y buscando el bienestar humano, lo que significa, que saber actuar de manera integral permite a la persona resolver conflictos con idoneidad, compromiso ético, mejoramiento continuo, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

Así mismo, Kobinger (1998) señala que la competencia es la conjugación de una serie de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten a un individuo cumplir eficientemente un rol, función o trabajo. Por otro lado, Agudelo Mejías (1998) la define como la capacidad integral que tiene un individuo de desempeñar eficazmente un trabajo en situaciones específicas, en concordancia con Le Boterf Conseil (2001) para quien la competencia es una combinación de conocimientos, capacidades, aptitudes, y recursos del medio que son puestos en juego para lograr un desempeño eficiente.

En consecuencia, la competencia es una estrategia educativa que permite la identificación, demostración y desarrollo de conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos para el ejercicio de una profesión que debe responder a las exigencias del trabajo, lo cual, pone de manifiesto que las competencias son un conjunto de elementos relacionados, que se aplican en situaciones de trabajo donde se demuestra el desempeño de dichas competencias. Estas competencias se caracterizan por la capacidad de ser transferidas o aplicadas a la resolución de problemas en situaciones nuevas y distintas, es decir, que las competencias que posee una persona se deben reflejar en su perfil profesional que lo habilita al ejercicio de una determinada profesión.

Es así, que el docente debe poseer ciertas competencias generales como todo profesional, pero también necesita ciertas competencias específicas que lo distingan como profesional de la educación y que garanticen la formación de sus estudiantes, el tratamiento y formación de las emociones, pero sin duda requiere de un grupo de competencias para la gestión de conflictos, puesto que la convivencia y las relaciones interpersonales se convierten en un factor decisivo para el proceso de formación de los individuos que se educan.

Competencias docentes para la resolución de conflictos

Según Day (2011) el rol del docente, en cualquier nivel, es un trabajo complejo que se desarrolla en diversos contextos, exigentes, cargados de un fuerte componente emocional y afectivo. Estos escenarios en los últimos tiempos han sufrido fluctuaciones producidas por cambios significativos, como la convivencia de diversas culturas en una misma aula, la crisis económica, la inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales, la incorporación de las tecnologías en la clase, el aumento del periodo de escolaridad obligatoria, el desarrollo de aprendizajes en el aula relativos a valores, las habilidades sociales, el rol del docente como agente de cambio social, entre otros.

Este cúmulo de cambios es determinante en el desarrollo y formación profesional del docente y por lo tanto, exigen la adquisición de competencias profesionales vinculadas no solo a los contenidos de la materia que imparte y a la gestión del aprendizaje, sino el desarrollo de destrezas para la resolución de conflictos, de diversa índole, producidos por los propios contenidos de la educación y bienes culturales o por la convivencia en el contexto escolar (Grossman, Schoenfeld & Lee, 2005).

El contexto social actual, marcado por la inseguridad, la violencia y las malas relaciones interpersonales en el ámbito escolar, son razones suficientes para impulsar el desarrollo de programas que mejoren la convivencia y, en consecuencia, la gestión de conflictos. Pero, sobre todo, resulta imprescindible formar al personal docente de las instituciones en la gestión de conflictos, esto supone desarrollar competencia para regular la conviven-

cia. En este orden de ideas, los programas formativos en este campo son una herramienta eficaz para potenciar las competencias docentes en el terreno de la convivencia y la resolución de conflictos. En definitiva, la gestión apropiada de los conflictos puede evitar males mayores, a la vez que, una intervención eficaz supone un aprendizaje positivo para los participantes (Córdoba Alcaide et.al., 2010)

Una vez establecida la importancia y necesidad de formación docente en gestión de conflictos, los autores Olmos Miguelañez, Torrecilla Sánchez & Rodríguez Conde (2017) desglosan la competencia para la resolución de conflictos en cuatro subcompetencias:

- *Competencias para la interacción en conflictos:* (1). Entender el conflicto como parte consustancial a la vida en sociedad; (2). Ser capaz de diferenciar conceptos como conflicto, agresividad, agresión y violencia; (3). Ser competente en el conocimiento y desarrollo de estrategias de solución de conflictos acordes con la educación para la convivencia.
- *Competencias para el autocontrol personal:* (1). Ser competente en la regulación de los propios sentimientos, reconocer los de los demás, responder adecuadamente a los sentimientos de los otros; (2). Adquirir destrezas para la dirección de situaciones de estrés y tensión.
- *Competencias para la mejora de la relación interpersonal:* (1). Desarrollar actitudes favorecedoras de la convivencia, como empatía y asertividad; (2). Ser competente en la comunicación verbal y no verbal, desarrollando habilidades de relación interpersonal; (3). Adquirir competencias para el manejo de grupos.
- *Competencias basadas en estrategias de resolución de conflictos:* (1). Ser competente para el impulso de estrategias de resolución de conflictos en el centro educativo; (2). Conocer técnicas concretas de resolución de conflictos como la negociación y la mediación.

Clasificación de las competencias para la resolución de conflictos

Las competencias para trabajar con el enfoque restaurativo serían, según Ortega Ruíz (2018) las que debe tener un docente que quiera trabajar con resolución alternativa de conflictos. Entre ellas se encuentran: (a) Escucharse; (b) Hablar con sinceridad; (c) Ser tolerante; (d) Sentirse libre; (e) Mostrar empatía; (f) Participar con una actitud serena; (g) Ser humilde; (h) Mostrar apertura; (i) Mostrar solidaridad; (k) Comprometerse; (l) Esforzarse; (m) Ser paciente; (n) Respetarse; (ñ) Mostrar amor; (o) Tener humor; (p) Ser amigables; (q) Tener voluntad; (r) Tener perseverancia; (s) Ser responsables.

Además Perrenoud (2004) señala que los docentes deberán estar preparados en cuestiones de dinámica de grupos, así como capacitados para ser moderadores y mediadores, ya que el contexto escolar nunca está exento de la presencia de conflictos. Este aspecto lo relaciona con el trabajo en equipo, en el cual el docente es el líder y debe mantener la armonía del mismo. Por otra parte Cano García (2005), afirma que una de las competencias que los docentes deben mejorar es la resolución de conflictos, para ello señala como procedimiento a seguir en estos casos: identificar el conflicto, reunir la información necesaria para tratar el tema, buscar y proponer soluciones, todo esto con el fin de que nadie resulte gravemente afectado y las soluciones deben buscarse de manera colectiva.

Recorrido Metodológico

El objetivo de la investigación estuvo enmarcado en el analizar las competencias que poseen los docentes para la gestión de conflictos en el ámbito escolar, durante un periodo comprendido del 2018 – 2019.

La investigación realizada se enmarca en el enfoque empirista - inductivista, es de tipo descriptiva que según la conceptualización de Hernández Sampieri (2003), es el procedimiento que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizando. Desde este punto de vista, se registraron, analizaron e interpretaron las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales, que poseen los docentes para gestionar conflictos en el ámbito escolar.

En tal sentido, la presente investigación, adoptó pautas correspondientes a un diseño no experimental y de campo; debido a que la información fue recolectada directamente de la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo de los Tsáchilas, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra censal de 50 docentes. Es importante señalar que para delimitar esta muestra se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual según Rojas Soriano (2011) debe responder a un criterio pre-establecido, siendo en este caso, el propósito general de la presente investigación.

Al respecto, las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos Hurtado De Barrera (2008), y los instrumentos son los medios que aplica el investigador para registrar el comportamiento o atributos de la variable Chávez Alizo (2007). En correspondencias con estos autores se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 30 Ítems, con la finalidad de obtener la información acerca de la variable, del mismo modo para obtener el grado de confiabilidad del instrumento se aplicó la fórmula de Kude Richardson donde se obtuvo el resultado de 0,95 que significa alta confiabilidad para la variable competencias docentes para la resolución de conflictos.

Resultados

Competencias docentes para la resolución de conflictos

A continuación, se presentan los resultados del análisis e interpretación de la información obtenida de la aplicación del cuestionario sobre competencias docentes para la resolución de conflictos escolares que responden al objetivo de la investigación:

Tabla 1. Dimensión: Competencias cognitivas

¿Qué acciones realiza para la gestión de conflictos?	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Analiza la situación, identifica soluciones, prevé posibles resultados y elige las mejores opciones.		6,00	38,00	56,00
Planifica y organiza las tareas del aula para mantener un buen clima de trabajo.			26,00	74,00
Comprende la realidad humana y social de los estudiantes.			34,00	66,00
Infiere adecuadamente cuáles son las causas que originan los conflictos.		4,00	26,00	70,00
Asertividad en el procesamiento de la información y en la toma de decisiones.		10,00	38,00	52,00
Entiende que los otros pueden tener prioridades e intereses diferentes a los suyos.	4,00	4,00	30,00	62,00
Define todos los aspectos y detalles del conflicto para plantear soluciones y las consecuencias de cada solución para determinar cuál es la mejor.			40,00	60,00

Nota. Cuadro elaborado con los datos tomados de la investigación

De las competencias cognitivas para la resolución de conflictos el 56% de los docentes aseguran que siempre analizan la situación, identifica soluciones, prevé posibles resultados y elige las mejores opciones, el 38% lo hace casi siempre y el 6% a veces. El 74% siempre planifica y organiza las tareas del aula para mantener un buen clima de trabajo y el 26% casi siempre. El 66% siempre comprende la realidad humana y social de los estudiantes y el 34% casi siempre. El 70% siempre infiere adecuadamente cuáles son las causas que originan los conflictos, el 26% casi siempre y el 4% a veces.

El 52% de los docentes siempre actúa con asertividad en el procesamiento de la información y en la toma de decisiones, el 38% lo hace casi siempre y el 10% a veces. El 62% siempre entiende que los otros pueden tener prioridades e intereses diferentes a los suyos, el 30% casi siempre, el 4% a veces y el 4% nunca lo hace. El 60% siempre define todos los aspectos y detalles del conflicto para plantear soluciones y las consecuencias de cada solución para determinar cuál es la mejor y el 40% casi siempre.

En cuanto a esta dimensión las competencias cognitivas son las más desarrolladas en los docentes: planificar y organizar las tareas del aula para mantener un buen clima de trabajo, e inferir adecuadamente cuáles son las causas que originan los conflictos; tal como indican los autores Olmos Miguelañez, Torrecilla Sánchez & Rodríguez Conde (2017) haciendo referencia a la competencia para la interacción en conflictos es necesario que el docente pueda entender el conflicto como parte consustancial a la vida en sociedad; ser capaz de diferenciar conceptos como conflicto, agresividad, agresión y violencia; ser competente en el conocimiento y desarrollo de estrategias de solución de conflictos acordes con la educación para la convivencia, es decir necesita una sólida formación conceptual cognoscitiva que le permita dominar los conceptos básicos indispensables para abordar con eficacia el proceso de resolución de los mismos.

Tabla 2. Dimensión: Competencias Procedimentales

¿Qué acciones realiza para la gestión de conflictos?	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ante una situación conflictiva en el aula propone alternativas sencillas de solución.		4,00	30,00	66,00
Ejerce liderazgo para participar en la solución de los conflictos.	4,00		26,00	70,00
Alienta a sus estudiantes a comprometerse con sus objetivos personales y del grupo.	2,00	4,00	28,00	66,00
Tiene un comportamiento acorde a los objetivos y valores que profesa.		4,00	34,00	62,00
Se involucra para hacer seguimiento, correcciones y monitoreo a los problemas y conflictos del grupo de estudiantes a cargo.	4,00	8,00	42,00	46,00
Tiene una actitud adecuada frente a los problemas y errores que cometen los estudiantes del grupo a su cargo.		6,00	38,00	56,00
Expresa libremente sus ideas y los desacuerdos que existen en su lugar de trabajo y con sus compañeros.	4,00	14,00	44,00	38,00
Se comunica de manera honesta, oportuna y respetuosa con los involucrados en un conflicto o problema.		10,00	26,00	64,00
Tiene dificultades para expresar, decir lo que siente y hablar en público.	46,00	26,00	12,00	16,00
Es capaz de escuchar atentamente sin interrumpir al que habla.		4,00	30,00	66,00
Es tolerante y respeta las opiniones de las demás personas.		10,00	26,00	64,00

Nota. Cuadro elaborado con los datos tomados de la investigación.

En cuanto a las competencias procedimentales, se tiene que ante una situación conflictiva en el aula el 66% de los docentes siempre propone alternativas sencillas de solución, el 30% lo hace casi siempre y el 4% a veces, el mismo porcentaje se manifiesta en ser capaz de escuchar atentamente sin interrumpir al que habla. El 70% siempre ejerce liderazgo para participar en la solución de los conflictos, el 26% casi siempre y el 4% nunca lo hace. El 66% siempre alienta a sus estudiantes a comprometerse con sus objetivos personales y del grupo, el 28% casi siempre, el 4% a veces y el 2% nunca. El 62% siempre tiene un comportamiento acorde a los objetivos y valores que profesa, el 34% casi siempre y el 4% a veces. El 46% siempre se involucra para hacer seguimiento, correcciones y monitoreo a los problemas y conflictos del grupo de estudiantes a cargo, el 42% casi siempre, el 8% a veces y el 4% nunca.

El 56% siempre tiene una actitud adecuada frente a los problemas y errores que comenten los estudiantes del grupo a su cargo, el 38% casi siempre y el 6% a veces. El 38% siempre expresa libremente sus ideas y los desacuerdos que existen en su lugar de trabajo y con sus compañeros, el 44% casi siempre, el 14% a veces y el 4% nunca. El 64% siempre se comunica de manera honesta, oportuna y respetuosa con los involucrados en un conflicto o problema, el 26% casi siempre y el 10% a veces. El mismo porcentaje se obtuvo en ser tolerante y respeta las opiniones de las demás personas. El 46% de los docentes nunca tiene dificultades para expresar, decir lo que siente y hablar en público, el 26% a veces, el 12% casi siempre y el 16% siempre.

En cuanto a las competencias procedimentales, a criterio de los docentes, la de mayor frecuencia e importancia en la resolución de conflictos es el liderazgo que le permite gestionar apropiadamente dicho proceso, evitando que se generen situaciones conflictivas más complejas y delicadas. Como señalan los autores Córdoba Alcaide, Del Rey Alamillo & Ortega Ruíz (2010); Palomero Pescador & Fernández Domínguez (2002); Pérez De Guzmán, Amador Muñoz & Vargas Vergara (2011), la gestión apropiada de los conflictos puede evitar males mayores, a la vez que, una intervención eficaz supone un aprendizaje positivo para los participantes. En base a este análisis se puede inferir que el personal docente, está consciente de la importancia y necesidad del desarrollo de la competencia del liderazgo, sin embargo, no poseen dicha competencia puesto que los rasgos característicos del liderazgo como involucrarse para el seguimiento, correcciones y monitoreo a los problemas y conflictos del grupo de estudiantes a cargo, expresar libremente sus ideas y los desacuerdos que existen en su lugar de trabajo y con sus compañeros, no alcanzan porcentajes significativos en las encuestas.

Tabla 3. Competencias Afectivas-Emocionales

¿Qué acciones realiza para la gestión de conflictos?	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Identifica, genera y aplica soluciones efectivas a los conflictos escolares		10,00	38,00	48,00
Mantiene una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase.		8,00	32,00	60,00
Establece relaciones equilibradas con sus estudiantes y compañeros de trabajo.		4,00	32,00	64,00
Controla adecuadamente sus emociones, impulsos, pensamientos y conductas en situaciones conflictivas.	4,00	12,00	38,00	48,00
Soporta eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin deprimirse y frustrarse.		24,00	38,00	38,00
Enfrenta de forma asertiva, activamente y participativamente situaciones conflictivas.		10,00	50,00	40,00
Ante un conflicto en el aula o ámbito de trabajo permanece indiferente o trata de eludir la responsabilidad de involucrarse.	48,00	28,00	20,00	4,00
Comprende, respeta y acepta a los demás con sus defectos y virtudes.			34,00	66,00
Reconoce las emociones propias y ajenas.		4,00	38,00	58,00
Tiene la capacidad expresar las emociones de manera asertiva, evitando lastimar al otro.	4,00	14,00	42,00	40,00
Le resulta difícil encontrar alternativas de solución a los problemas que se le presentan.	46,00	26,00	16,00	12,00

Nota. Cuadro elaborado con los datos tomados de la investigación.

Según los datos obtenidos en las competencias Afectivas-Emocionales, el 48% de los docentes siempre identifica, genera y aplica soluciones efectivas a los conflictos escolares, el 38% casi siempre y el 10% a veces. El 60% siempre mantiene una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase, el 32% casi siempre y el 8% a veces. El 64% siempre establece relaciones equilibradas con sus estudiantes y

compañeros de trabajo, el 32% casi siempre y el 4% a veces. El 48% siempre controla adecuadamente sus emociones, impulsos, pensamientos y conductas en situaciones conflictivas, el 38% casi siempre, el 12% a veces y el 4% nunca.

El 38% siempre soporta eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin deprimirse y frustrarse, otro 38% casi siempre y el 24% a veces. El 40% siempre enfrenta de forma asertiva, activamente y participativamente situaciones conflictivas, el 50% casi siempre y el 10% a veces. Ante un conflicto en el aula o ámbito de trabajo el 4% de los docentes siempre permanece indiferente o trata de eludir la responsabilidad de involucrarse, el 20% casi siempre, el 28% a veces y el 48% nunca. El 66% siempre comprende, respeta y acepta a los demás con sus defectos y virtudes y el 34% casi siempre.

El 58% siempre reconoce las emociones propias y ajenas, el 38% casi siempre y el 4% a veces. El 40% siempre tiene la capacidad expresar las emociones de manera asertiva, evitando lastimar al otro, el 42% casi siempre, el 14% a veces y el 4% nunca. Al 12% siempre le resulta difícil encontrar alternativas de solución a los problemas que se le presentan, al 16% casi siempre, al 26% a veces y al 46% nunca.

En cuanto a las competencias afectivo-emocionales los datos demuestran que a criterio de los docentes las competencias comprender, respetar y aceptar a los demás con sus defectos y virtudes, establecer relaciones equilibradas con sus estudiantes y compañeros de trabajo y mantener una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase están desarrolladas de acuerdo a esta dimensión. Estos datos reflejan que el rol docente en la resolución de conflictos involucra un fuerte componente afectivo-emocional hecho que es ratificado por Day (2011) quien señala que el rol del docente, en cualquier nivel es un trabajo complejo, que se desarrolla en diversos contextos, exigentes, cargados de un fuerte componente emocional y afectivo dimensiones indispensables para la gestión adecuada de los conflictos en el ámbito escolar. Estas competencias facilitan que los docentes soporten eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin deprimirse y frustrarse, y les permite enfrentar de forma asertiva, activamente y participativamente situaciones conflictivas.

En este sentido se puede apreciar que los docentes consideran más apropiado la utilización de competencias cognitivas, pues se puede observar que prefieren no involucrarse directamente en los conflictos; en segundo lugar están las competencias procedimentales que se manifiestan en los docentes que prefieren actuar e intervenir de manera directa en los conflictos, finalmente las afectivas – emocionales, donde se puede apreciar que es necesaria la conjugación de los dos tipos de competencias anterior sumadas a las afectivas emocionales para una adecuada gestión de los conflictos, en definitiva, el perfil del docente resolutivo debe poseer de manera integrada las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales, pues, estas competencias trabajan juntas y no de manera aislada, al respecto Sánchez Arista (2013), se debe manejar el enfoque contextualizado en la mediación de conflictos en el contexto educativo impregnando la cultura de aula (conceptual), proyectos de mediación educativa (procedimental) y la gestión positiva de los conflictos escolares (actitudinal).

Conclusiones

- Las competencias cognitivas son las más desarrolladas en los docentes: planificar y organizar las tareas del aula para mantener un buen clima de trabajo e inferir adecuadamente cuáles son las causas que originan los conflictos.
- Las competencias procedimentales, a criterio de los docentes, la resolución de conflictos es el liderazgo que le permite gestionar apropiadamente dicho proceso, evitando que se generen situaciones conflictivas más complejas y delicadas, sin embargo, el personal docente no poseen dicha competencia puesto que los rasgos característicos del liderazgo como: involucrarse para el seguimiento, correcciones y monitoreo a los problemas y conflictos del grupo de estudiantes a cargo, expresar libremente sus ideas y los desacuerdos que existen en su lugar de trabajo y con sus compañeros, no alcanzan un porcentajes significativos en las encuestas, es decir, no existe un enfoque claramente definido utilizado para la resolución de conflictos, puesto que la mayoría de los docentes consideran adecuado la aplicación de un enfoque punitivo/sancionador para

afrontar un conflicto escolar, sin embargo, por otro lado, consideran que dentro de su salón se aplica un enfoque restaurativo. Mientras que el enfoque relacional víctima/agresor no es utilizado por los docentes.

- Las competencias afectivo-emocionales a criterio de los docentes comprender, respetar y aceptar a los demás con sus defectos y virtudes, establecer relaciones equilibradas con sus estudiantes y compañeros de trabajo y mantener una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase están desarrolladas de acuerdo a esta dimensión.
- Finalmente, los resultados revelaron que si bien los docentes poseen competencias de tipo cognitivas, procedimentales y afectivas para la resolución de conflictos, existe un porcentaje que oscila entre el 4% y 25% que no tiene estas destrezas desarrolladas y debidamente consolidadas, además los principales problemas o conflictos que existen en la institución son los relacionados con el contexto del aula, la gestión del aprendizaje; las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad; el cuidado de los materiales y aquellos asociados a la conducta y disciplina de los alumnos. Entre las conclusiones se destaca que predomina el enfoque punitivo en la resolución de dichos conflictos. ©

Edgar Efraín Obaco Soto. Magíster en Gerencia y Liderazgo Educativo. Docente e Investigador de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. Estudiante del Doctorado en Ciencias Humanas de la Universidad del Zulia. Venezuela.

Referencia bibliográfica

- Agudelo Mejías, Santiago (1998). Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía. Montevideo: Cinterfor OIT.
- Benavides Espíndola, Olga (2002). *Competencias y competitividad*. (1a. ed.). España: MacGraw-Hill. ISBN: 958-41-0205-2.
- Cano García, Elena (2005). Cómo mejorar las competencias de los docentes: guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado, Barcelona: Graó.
- Cánovas Marmo, Cécica Esther (2009). Vigotsky y Freire dialogan a través de los participantes de una comunidad virtual latinoamericana de convivencia escolar. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/447/44713052011/>
- Chávez Alizo, Nilda (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (vol.38). Maracaibo: Colección General.
- Córdoba Alcaide, Francisco & Del Rey Alamillo, María del Rosario & Ortega Ruiz, Rosario (2010). Abordando la conflictividad social en el Instituto de Secundaria. En F. Imbernón (Coord.). *Procesos y contextos educativos: enseñar en las instituciones de educación secundaria. Colección para la formación del profesorado de Educación Secundaria*, (Vol. II.) pp. 111-130. Barcelona: Grao en colaboración con el MEC. Recuperado de <http://www.grao.com/lilibres/procesos-y-contextos-educativosensenar-en-las-instituciones-de-educacion-secundaria>.
- Day, Christopher Nicholas (2011). The new lives of teachers: Research which influences. *Orbis Scholae*, 5(2), 7-30.
- Gil Espinosa, Francisco Javier & Delgado Noguera, Miguel Ángel & Chillón Garzón, Palma (2016). Percepción de las conductas contrarias a la convivencia en el profesorado de Educación Secundaria Obligatoria. *EuroAmericana de Ciencias del Deporte*. 5(2). 167-178. Recuperado de <https://revistas.um.es/sportk/article/view/264821>

- Grossman, Pamela & Schoenfeld, Alan & Lee, Carol (2005). Teaching Subject Matter. En L. Darling-Hammond & J. Bransford (Eds.). Preparing teachers for a changing world. What teachers should learn and be able to do (201-231). San Francisco: Jossey Bass.
- Hernández Sampieri, Roberto (2003). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, Jacqueline (2008). *El Proyecto de Investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación*. (6ª ed.) Caracas: Sypal.
- Kobinger, Nicole (1998). El sistema de formación profesional y técnica por competencias desarrollado en Quebec en Competencia Laboral. Normalización, certificación, educación y capacitación, Antología de lecturas, Longman de México editores.
- Le Boterf Conseil, Guy (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Nail Krøyer, Oscar & Muñoz Reyes, Máximo & Gajardo Aguayo, Jorge (2013). Principios orientadores de la convivencia en el aula: una estrategia de reflexión colectiva. *Educ. Pesqui.* 39(2). 367-385. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022013000200006&script=sci_abstract&tlng=es
- Olmos Migueláñez, Susana & Torrecilla Sánchez, Eva María & Rodríguez Conde, María José (2017). Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(3), 25-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC). Recuperado de http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/quality_education_for_all_a_human_rights_issue_educational/
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2008). *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz: Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Santiago, Chile: Salesianos Impresores S.A. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/valores2/162184s.pdf>
- Ortega Ruíz, Rosario (2018). *La convivencia escolar; qué es y cómo abordarla*. España, Consejería de Educación y Ciencia, Junta Andalucía.
- Palomero Pescador, José.Emilio & Fernández Domínguez, María Rosario (2002). La formación del profesorado ante el fenómeno de la violencia y la convivencia escolar. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 44, 15-35.
- Pérez De Guzmán, Victoria & Amador Muñoz, Luís & Vargas Vergara, Montserrat (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. 18, 99-114.
- Perrenoud, Philippe (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Biblioteca para la actualización del maestro. México.
- Rojas Soriano, Raúl (2011). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34ª. ed.). México: Plaza y Valdés.
- Ruiz Ortega, Francisco Javier & Márquez Conxita & Badillo, Edelmira & Rodas Rodríguez, José Mauricio (2016). Desarrollo de la mirada profesional sobre la argumentación científica en el aula secundaria. *Revista Complutense en Educación*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/53452/4564456546952>
- Sánchez Arista, Mary Luz (2013). Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos. En Mary Luz Sánchez Arista (Coord.). *Libro de Colección de mediación y resolución de conflictos*. Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos. Madrid.
- Tobón Tobón, Sergio (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. *Talca: Proyecto Mesesup*, (1)1-15. Recuperado de: https://maristas.org.mx/gestion/web/doctos/aspectos_basicos_formacion_competencias.pdf