

**Diagnóstico del estado de la orientación a los adolescentes de Secundaria Básica para la resolución de conflictos (Original)****Diagnosis of the state of guidance for adolescents in Basic Secondary school for conflict resolution (Original)**

Irela Hidalgo Tamayo. Licenciada en Educación en Psicología-Pedagogía. Escuela Primaria

Ángel Merladet Pérez. Bartolomé Masó Márquez. Granma. Cuba. [irelahidalgo@gmail.com](mailto:irelahidalgo@gmail.com) 

Zoe Milián Pérez. Licenciada en Educación en Psicología-Pedagogía. Dirección Municipal de

Educación. Bartolomé Masó Márquez. Granma. Cuba. [zmilian@br.gr.rimed.cu](mailto:zmilian@br.gr.rimed.cu) 

Rafael Izaguirre Remón. Licenciado en Educación en Marxismo Leninismo. Doctor en Ciencias

Pedagógicas. Profesor Titular. Investigador Titular. Universidad de Granma. Bayamo Granma.

Cuba. [rizaguirrer@udg.co.cu](mailto:rizaguirrer@udg.co.cu) 

Recibido: 22-01-2023/ Aceptado: 12-04-2023

**Resumen**

Se realiza un diagnóstico en la ESBU Ramón Paz Borroto del municipio Bartolomé Masó Márquez de la provincia Granma, en el período comprendido entre diciembre de 2021 y abril de 2022, con 27 adolescentes de séptimo grado, en el cual se estudia desde varios métodos empíricos tres dimensiones esenciales, con sus respectivos indicadores, que se miden desde una escala cualitativa. Los resultados señalan la comunicación y la autovaloración como esferas de mayor influencia en las relaciones interpersonales, que se constituyen en área principal de los conflictos que afectan las dinámicas escolares y demandan la orientación educativa como vía efectiva de su resolución, en el contexto del trabajo educativo de la institución escolar.

**Palabras clave:** orientación educativa; adolescencia; secundaria básica; conflictos

## **Abstract**

A diagnosis is made in the Ramón Paz Borroto ESBU of the Bartolomé Masó Márquez municipality of the Granma province, in the period between December 2021 and April 2022, with 27 seventh grade adolescents, in which three empirical methods are studied essential dimensions, with their respective indicators, which are measured from a qualitative scale. The results indicate communication and self-assessment as spheres of greatest influence in interpersonal relationships, which constitute the main area of conflicts that affect school dynamics and demand educational guidance as an effective way of resolution, in the context of educational work of the school institution.

**Keywords:** Educational orientation; adolescence; basic secondary school; conflicts

## **Introducción**

La resolución de conflictos constituye un área necesaria de trabajo dentro de la orientación educativa. Este tema ha sido tratado por autores como Caballero (2010), que realiza propuestas en el nivel primario y secundario, al caracterizar los principales conflictos en estas enseñanzas, así como sus causas y consecuencias. No obstante, se hace necesario el desarrollo de la orientación, desde las tareas del desarrollo de la edad y los conflictos que estas imponen, con una proyección que profundice en el carácter relacional de sus elementos.

Desde el enfoque teórico-comparativo, los conflictos que se manifiestan en los estudiantes de secundaria básica son clasificados como: de procedimiento, de metas, conceptuales, interpersonales y de roles, los que guardan estrecha relación con los identificados por Ibarra (2002).

Se evidencian debilidades en cómo relacionarse y comunicarse con los demás de forma acertada, para desarrollar habilidades personales para relacionarse con sus coetáneos, así como

para interpretar adecuadamente los hechos que percibe, lo cual no le permite adaptarse a situaciones propias de la convivencia, sus valoraciones y reflexiones ante diferentes situaciones son inadecuadas, bajo nivel de compromiso, poca aceptación de críticas constructivas, es decir carecen de herramientas para enfrentarse a problemas de la vida escolar.

La percepción de los conflictos en la dinámica del trabajo escolar en secundaria básica depende en gran medida de los estudios de caracterización sociopsicológica de los estudiantes, que por su edad son adolescentes que transitan por una etapa crucial en la formación de su personalidad, durante la cual el carácter conflictual de las relaciones es típico y los procesos de comunicación y relación interpersonal resultan esenciales en la autovaloración de los escolares, de ahí la necesidad pedagógica de que el conocimiento de los adolescentes esté en el punto de partida de la orientación educativa como misión de la institución escolar y función profesional de los educadores.

Precisamente a tal propósito se encamina el artículo, que expone la experiencia de los autores en el diagnóstico de la realidad educacional como plataforma para orientar educativamente cómo afrontar conflictos en la adolescencia en el ámbito escolar con el mayor rigor científico.

### **Materiales y métodos**

La investigación se realizó en la ESBU “Ramón Paz Borroto” del municipio Bartolomé Masó Márquez de la provincia Granma, en el período comprendido entre diciembre de 2021 y abril de 2022, tomándose como población los 162 adolescentes de séptimo grado y como muestra intencional los 27 adolescentes del grupo 7mo 4, de ellos 13 hembras (48 %) y 14 varones (52 %).

Con la sistematización de los referentes teóricos, se determinaron los indicadores y dimensiones para estudiar los conflictos de los adolescentes de secundaria básica y la organización sistémica de acciones que deben desarrollar durante su proceso formativo para favorecer la resolución de dichos conflictos.

Para la precisión de la naturaleza específica de los conflictos, se tuvieron en cuenta dimensiones e indicadores, los cuales se identifican y evalúan a través de diferentes técnicas como:

- Técnica de los diez deseos
- Técnica completamiento de frases o Rotter
- Encuesta a profesores
- Guía de observación
- Guía de entrevista a líderes vinculados al trabajo social de prevención
- Encuesta a los adolescentes del grupo 7mo 4 de la ESBU “Ramón Paz Borroto”
- Cuestionario de satisfacción grupal
- Test de funcionamiento del grupo escolar
- Test sociométrico
- Instrumento valorativo del adolescente para evaluar los conflictos que interfieren en su desarrollo y crecimiento personal
- Visitas a clases y a asambleas grupales
- Revisión del expediente acumulativo y de libretas

Se precisaron tres dimensiones esenciales para el diagnóstico, con sus respectivos indicadores. Para evaluar las dimensiones se emplearon tres categorías: nivel alto, nivel medio y

nivel bajo. Las dimensiones consideradas en el estudio, desde la precisión de las áreas en que se presentan los conflictos y las formas de afrontar su tratamiento, son:

A) Dimensión 1. Relaciones interpersonales

Indicadores

- Calidad de las relaciones interpersonales de los adolescentes en los diferentes procesos del contexto escolar y comunitario.
- Implicación en las actividades que realizan en los diferentes contextos en que se insertan, teniendo en cuenta necesidades, motivos e intereses.

Escala valorativa:

Nivel alto: cuando son capaces de mostrar respeto y empatía hacia los compañeros en el aula, en el receso, en el horario de entrada y salida, mantienen una colaboración y participación activa en la realización de las actividades y proponen soluciones ante la aparición de situaciones determinadas.

Nivel medio: mantienen una participación de forma activa en la realización de las actividades y proponen soluciones ante la aparición de situaciones determinadas, pero en ocasiones utilizan palabras ofensivas y gestos que entorpecen las adecuadas relaciones interpersonales, y la colaboración con los demás compañeros.

Nivel bajo: cuando no son capaces de mostrar colaboración, respeto y empatía hacia los demás compañeros, raras veces mantienen una participación de forma activa en la realización de las actividades y casi nunca proponen soluciones ante la aparición de situaciones determinadas, además de que no se comunican de forma adecuada.

B) Dimensión 2. Autovaloración

Indicadores:

- Reconocimiento de sus posibilidades reales.
- Aceptación de las críticas.

#### Escala valorativa

Nivel Alto: cuando tienen claridad de cuáles son sus posibilidades reales, y son capaces de proponerse metas y buscar vías de resolución para enfrentar algún problema que interfiera de forma negativa en sus planes profesionales y personales. Son críticos y autocríticos y aceptan las recomendaciones de los demás, buscando detrás de cada error una manera de fortalecerse y ser mejores cada día.

Nivel Medio: cuando tienen claridad de cuáles son sus posibilidades reales, pero no se esfuerzan por proponerse metas altas y buscar vías para alcanzarlas. Además son críticos pero no autocríticos y no aceptan las críticas hechas por los demás.

Nivel Bajo: cuando no son capaces de percibir cuáles son sus posibilidades reales, lo que limita la capacidad de proponerse metas altas que favorezcan el desarrollo integral de la personalidad. No buscan vías de resolución para enfrentar algún problema que interfiera de forma negativa en sus planes profesionales y personales. Son críticos, pero no reconocen sus errores y no captan de forma positiva las críticas constructivas hechas por los demás buscando detrás de cada error una manera de crear conflictos.

#### C) Dimensión 3. Comunicación

##### Indicadores:

- Estilos comunicativos que utiliza para relacionarse con los otros.
- Asertividad comunicativa en el intercambio personal.

### Escala valorativa

Nivel Alto: se comunican de forma adecuada, sin palabras ofensivas, groseras, intimidantes, respetando las reglas de comunicación, es decir, escuchan lo que dice uno y luego responden, cuando respetan y toleran el criterio ajeno, cuando para la toma de decisiones utilizan un estilo democrático o al menos que la mayoría está de acuerdo.

Nivel Medio: aunque tratan de comunicarse de forma adecuada, en ocasiones se acaloran cuando se está en desacuerdo, y se gritan, se desafían verbalmente, pero alcanzan un nivel de autorregulación que permite aflorar una vez más el clima favorable. En la toma de decisiones utilizan un estilo democrático o al menos, la mayoría está de acuerdo.

Nivel Bajo: No logran una comunicación positiva, se gritan, agreden, se humillan, ofenden, se desafían.

Desde la consideración de estas dimensiones se ejecuta el proceso de diagnóstico, con un tratamiento ético de la investigación, en los marcos de la observancia y respeto de la ética pedagógica, en especial el consentimiento informado de los sujetos involucrados y la confidencialidad de los datos y la información aportada por los instrumentos.

### **Análisis y discusión de los resultados**

Los resultados del diagnóstico, una vez aplicados los instrumentos de la investigación, son los siguientes:

En la Dimensión 1.

- Hay solo cuatro adolescentes que representan el 14,8% ubicados en el Nivel Alto.
- Diez adolescentes que representa el 37% están ubicados en el Nivel Medio.
- Trece adolescentes que representan el 48% están ubicados en el nivel.

La Tabla 1 expone los resultados, cuyos datos apuntan hacia la realidad que se confronta con respecto a la calidad de las relaciones interpersonales de los adolescentes en los diferentes procesos del contexto escolar y comunitario y la implicación en las actividades que realizan en los diferentes contextos en que se insertan, teniendo en cuenta necesidades, motivos e intereses. Como se puede apreciar, estos resultados son coincidentes con la caracterización socio-psicológica tradicional de la adolescencia como etapa en la cual los conflictos de personalidad en desarrollo matizan el comportamiento social de los escolares y su expresión en el ámbito de las relaciones en la escuela.

Desde el enfoque seguido en la investigación se corrobora la coincidencia de los resultados con el planteamiento que sobre el tema se define en la literatura psicopedagógica y en la teorías de la orientación educativa.

**Tabla 1. Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales**

| <b>Indicador/Nivel</b> | <b>No</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-----------|------------|
| Alto                   | 4         | 14,8       |
| Medio                  | 10        | 37         |
| Bajo                   | 13        | 48         |
| <b>Total</b>           | <b>27</b> | <b>100</b> |

En la Dimensión 2:

- Cuatro de los adolescentes que representan el 14,8% están ubicados en el Nivel Alto.
- Nueve adolescentes que representan el 33% ubicados en el Nivel Medio.
- Catorce adolescentes que representan el 51% ubicados en el Nivel Bajo.

El análisis de los resultados en la dimensión Autovaloración, que revela las características de la percepción que de sí mismos y sus relaciones e imagen social tienen los adolescentes, permite apreciar cómo (Tabla 2) en los mismos prima una evaluación media-baja, lo cual es coincidente con lo señalado por diversos autores con respecto a la crisis de

personalidad que representa la adolescencia, etapa en la cual las dudas, las definiciones y el carácter dinámico de las relaciones sociales al interior del colectivo estudiantil, caracterizan el surgimiento de conflictos frecuentes en los nexos interpersonales, los que repercuten en la dinámica escolar de la secundaria básica.

Estos resultados coinciden con los enfoques que en la literatura psicopedagógica que aborda las características del proceso de orientación educativa a adolescentes se plantean, en especial por la relación estrecha que existe entre la autovaloración y la conducta y el comportamiento social de los escolares que pertenecen a tal grupo etéreo, lo que impacta en los procesos de desarrollo de la personalidad del adolescente.

**Tabla 2. Resultados de la dimensión Autovaloración**

| <b>Indicador/Nivel</b> | <b>No</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-----------|------------|
| Alto                   | 4         | 14,8       |
| Medio                  | 9         | 33         |
| Bajo                   | 14        | 51         |
| <b>Total</b>           | <b>27</b> | <b>100</b> |

En la Dimensión 3:

- Cuatro adolescentes que representan el 14,8% están ubicados en el nivel alto
- Siete adolescentes que representan el 25% están ubicados en el nivel medio
- Quince adolescentes que representan el 55% están ubicados en el nivel bajo

La dimensión 3, Comunicación, precisa el comportamiento de indicadores como los estilos comunicativos que utiliza el adolescente para relacionarse con los otros y tipo de asertividad comunicativa en el intercambio personal, en tanto expresan los patrones comunes de la comunicación grupal e interpersonal que son frecuentemente usados por los escolares de secundaria básica como parte de su relación social.

En este caso la Tabla 3 muestra como continua prevaleciendo una percepción media/baja de la misma en la muestra investigada, en tanto revela la tendencia predominante en el nexo típico de la adolescencia, criterio en el cual coinciden varios autores por su relación con el nivel de desarrollo de la personalidad en formación en esta etapa de la vida.

Es de destacar el papel de la comunicación como área generadora de conflictos en relación con el uso inadecuado del lenguaje y su impacto en las relaciones interpersonales, lo que tiene una expresión determinante en la dinámica de las relaciones en el ámbito escolar y repercute en el tipo, profundidad y carácter de los conflictos que se suscitan entre adolescentes.

**Tabla 3. Resultados de la dimensión Comunicación**

| <b>Indicador/Nivel</b> | <b>No</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-----------|------------|
| Alto                   | 4         | 14,8       |
| Medio                  | 7         | 25         |
| Bajo                   | 16        | 55         |
| <b>Total</b>           | <b>27</b> | <b>100</b> |

Los resultados alcanzados en el diagnóstico de las tres dimensiones consideradas en el estudio corroboran la existencia de áreas de conflicto en las relaciones interpersonales, que desde la comunicación y la autovaloración impactan en la cotidianidad del funcionamiento escolar, de conformidad con Ibarra (2002, 2006, 2007).

En consecuencia, estos resultados de los métodos empíricos y las técnicas aplicadas apuntan a que los adolescentes muestran dificultades para enfrentarse a una situación que se presente en el grupo, provocando así un conflicto, para el cual no cuentan con las herramientas suficientes para solucionarlo, demostrándose la necesidad de realizar desde la escuela, una adecuada orientación educativa para la formación y desarrollo de la personalidad de estos, de conformidad con los elementos teóricos que aportan estudios de diversos autores (Guerrero et al., 2011; Martorell, 2008; Valencia & Zapata, 2007).

## Conclusiones

1. El diagnóstico del comportamiento de adolescentes en secundaria básica revela la existencia de áreas de conflicto en las relaciones interpersonales, con incidencia en la dinámica escolar y la formación de la personalidad.
2. La autovaloración y la comunicación resultan las esferas que mayor incidencia tienen en la aparición de conflictos entre adolescentes de secundaria básica, por su relación con el proceso propio de desarrollo de la personalidad.
3. La comprensión de la naturaleza y tipo de los conflictos, asociados a los indicadores estudiados en el diagnóstico, favorece la adopción de estrategias de orientación educativa para enseñar cómo afrontarlos en colectivos escolares de adolescentes de secundaria básica.

## Referencias bibliográficas

- Caballero, M. J. (2010). Convivencia escolar, Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista paz y conflictos*, 1(3), 154-169. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/448>
- Guerrero, C., López, E., & Meza, Y. E. (2011). Diagnóstico de los conflictos estudiantiles y su manejo, para el diseño de unidades conceptuales en una cartilla pedagógica. *Escenarios*, 9(2), 58-69. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4495535.pdf>
- Ibarra, L. M. (2002). Adolescente en crisis vs crisis de la adolescencia. En *Introducción a la Psicología. Texto Básico del Concurso de Formación de Trabajadores Sociales*.
- Ibarra, L. M. (2006). *Psicología y educación: una relación necesaria*. Editorial Félix Varela.
- Ibarra, L. M. (2007). Los conflictos escolares: un problema de todos. Consultado en mayo 2010. <https://www.psicologia-online.com/los-conflictos-escolares-un-problema-de-todos-2598.html>

Martorell, C. (2008). *Convivencia escolar: casos y soluciones*. [http://carei.es/wp-content/uploads/casos\\_soluciones-Generalitar-Valenciana.pdf](http://carei.es/wp-content/uploads/casos_soluciones-Generalitar-Valenciana.pdf)

Valencia, A. M., & Zapata, S. V. (2007). *La solución de conflictos a través de la mediación en el aula* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de Pereira]. UTP.  
<https://repositorio.utp.edu.co/items/e77f4a6a-4108-44f1-be18-208d93310e87>