



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICA PÚBLICA
“VÍCTOR ANDRÉS BELAUNDE”
JAÉN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MANEJO DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS ADOLESCENTES EN
EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER EN EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD CIUDADANÍA Y CIENCIAS SOCIALES**

RESENTADO POR:

OBLITAS LAMAS, LUCIA XIOMARA

SALDAÑA CASTILLO, LEYDI

JAÉN – PERÚ

2026

REPORTE DE SIMILITUD DEL TURNITIN

Manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes en educación secundaria.docx

Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Victor Andrés Belaunde"

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::18643:614961264

29 páginas

Fecha de entrega

17 ago 2026, 11:54 a.m. GMT-5

7359 palabras

Fecha de descarga

17 ago 2026, 12:00 p.m. GMT-5

43.296 caracteres

Nombre del archivo

Manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes en educación secun....docx

Tamaño del archivo

86.4 KB

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Trabajos entregados

Fuentes principales

6%  Fuentes de Internet

1%  Publicaciones

0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



ESQUELETO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA PÚBLICA
"VICTOR ANDRÉS BELAUNDE" JAÉN
Dr. Saúl M. Núñez Cieza
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DATOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO:

Manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes en educación secundaria.

AUTOR (es):

Oblitas Lamas, Lucia Xiomara

Saldaña Castillo, Leydi

ASESOR DE LA INVESTIGACIÓN:

Dr. Chuquilin Cubas, Jerson

CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5920-2841>

DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Fecha de Inicio : 16 de septiembre del 2025

Fecha de término : 28 de febrero del 2026

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN Y EJE TEMÁTICO

Línea de investigación: Pedagogía, Currículo y Didáctica

Eje temático: Didáctica aplicada en la educación básica

JURADO

Presidente : Mag. Sara Elisa Moreno Alberca

Secretario : Mag. Abel Elvis Baca Sánchez

Vocal : Mag. Adamastor Remberto Fernández Chamaya

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Oblitas Lamas Lucia Xiomara, identificado con DNI N° 74898397; Saldaña Castillo Leydi, identificada con DNI N° 75075493; estudiantes del programada de estudios de Educación Secundaria de la especialidad de Ciudadanía y Ciencias Sociales, de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Víctor Andrés Belaunde" de Jaén, presentamos el trabajo de investigación monográfico, titulado: "Manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes en educación secundaria".

Declaramos, en honor a la verdad que, el trabajo de investigación monográfico es producto de nuestra autoría; que los datos, análisis e interpretación de los resultados constituyen nuestro aporte a la realidad educativa investigada. Asimismo, todas las referencias y estudios previos han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación, respetando el derecho de autor.

En calidad de autores asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de información, estampando nuestras firmas correspondientes.

Jaén, 04 de julio del 2026


Oblitas Lamas Lucia Xiomara
DNI N° 74898397


Saldaña Castillo Leydi
DNI N° 75075493

ÍNDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
DESARROLLO TEMÁTICO	12
1. RELACIONES INTERPERSONALES	12
1.1. DEFINICIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES	12
1.2. HABILIDADES SOCIALES Y SOCIOEMOCIONALES EN LA ADOLESCENCIA	16
1.2.1. Habilidades sociales	17
1.2.2. Habilidades socioemocionales	19
2. EL MANEJO DE CONFLICTOS	21
2.1. DEFINICIÓN DE CONVIVENCIA ESCOLAR	22
2.3. ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTO EN LA ADOLESCENCIA	27
2.4. ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA	30
CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Definición de Relaciones Interpersonales	13
Tabla 2: Habilidades sociales.....	17
Tabla 3: Habilidades socioemocionales	19
Tabla 4: Definición de convivencia escolar	22
Tabla 5: Definición de conflicto	25
Tabla 6: Estilos de manejo de conflictos	27
Tabla 7: Estrategias para el manejo de conflictos.....	30

RESUMEN

El presente estudio monográfico tiene como objetivo analizar información desde la literatura científica, cómo los adolescentes manejan los conflictos en las relaciones interpersonales que sostienen. Para que se logre este estudio, se realizó una revisión narrativa sistematizada de los artículos de investigación mediante la búsqueda y análisis en bases de datos como Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Académico, seleccionando diez estudios publicados entre los años 2020 y 2025 en el ámbito latinoamericano y español. En el desarrollo temático se presenta la teoría de inteligencia emocional, conceptos como relaciones interpersonales, conflicto y convivencia escolar, además de habilidades sociales y socioemocionales como la empatía, la comunicación asertiva, la autoestima, la autorregulación, la mediación y la cooperación. Los resultados evidencian que el fortalecimiento de estas competencias favorece el estilo cooperativo de manejo de conflictos, reduciendo conductas agresivas y mejorando el clima escolar. En conclusión, la forma en que los adolescentes manejan los conflictos en sus relaciones interpersonales responde a la interacción entre factores personales y educativos.

Palabras clave: manejo de conflictos - relaciones interpersonales - habilidades sociales – adolescencia

ABSTRACT

This study aims to analyze information from the scientific literature regarding how adolescents handle conflicts in their interpersonal relationships. To achieve this, a systematized narrative review of research articles was conducted by searching and analyzing databases such as SciELO, Redalyc, Dialnet, and Google Scholar, selecting ten studies published between 2020 and 2025 within Latin America and Spain. The thematic discussion covers emotional intelligence theory and concepts such as interpersonal relationships, conflict, and school coexistence, as well as social and socio-emotional skills—including empathy, assertive communication, self-esteem, self-regulation, mediation, and cooperation. The results demonstrate that strengthening these competencies fosters a cooperative conflict management style, thereby reducing aggressive behaviors and improving the school climate. In conclusion, the way adolescents manage conflicts in their interpersonal relationships is shaped by the interaction between personal and educational factors.

Keywords: conflict management - interpersonal relationships - social skills – adolescence

INTRODUCCIÓN

Este estudio monográfico aborda la temática sobre el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes en educación secundaria, lo cual constituye un aspecto básico para poder comprender el modo de convivencia estudiantil y el proceso socioemocional en el nivel secundario. Asimismo, aborda en cómo los adolescentes conllevan sus conflictos cotidianos como los desacuerdos, momentos de tensiones y confrontaciones que surgen mediante su interacción que se dan entre compañeros o amigos dentro del aula institucional, y se originan por las diferencias personales, por el poco autocontrol emocional, por la poca capacidad y práctica de habilidades comunicativas y ciertas desigualdades según su índole. En las diversas investigaciones que se ha considerado manifiestan que los conflictos no son, por su naturaleza, hechos inclinados a la negatividad; al revés, sirven como oportunidades de aprendizaje si es que se maneja de forma adecuada.

El motivo por estudiar y conocer esta temática surge a causa de que, en los últimos tiempos, se ha percibido un incremento bastante significativo de situaciones conflictivas interpersonales y se manifiestan por medio de la violencia que de cierta forma afecta la convivencia y la estabilidad emocional de los estudiantes. Surgen problemas de índole agresivo verbal, por falta de cooperación, por la poca práctica de los valores y principios, por la necesidad de querer llamar la atención de los demás y sobre todo por no saber regular las

emociones que se presentan; esto afecta directamente en el aspecto cognitivo, es decir, en el rendimiento académico, en el ámbito social, en cuanto al clima escolar y a su vez en el desarrollo integral de los adolescentes. A ello se suma que la adolescencia es una etapa con muchos cambios emocionales, donde los jóvenes buscan quiénes son, quieren pertenecer a un grupo y sienten presión social, todo esto puede generar más conflictos entre ellos.

El objetivo de este estudio monográfico es analizar información desde la literatura científica, cómo los adolescentes manejan los conflictos en las relaciones interpersonales que sostienen. Lo cual se logrará al sustentar ¿Cómo los adolescentes de educación secundaria manejan los conflictos en las relaciones interpersonales que sostienen según la literatura de investigación de artículos del 2020 al 2025 a nivel nacional e internacional?

La metodología del presente trabajo se basa en una revisión narrativa sistematizada. Se realizó una búsqueda bibliográfica en Scielo, Dialnet, Redalyc y Google académico. Este proceso de análisis se enmarcó entre los años 2020 y 2025, desarrolladas en Latinoamérica y España, apuntando a contextos escolares de los cuales involucra a adolescentes escolarizados de nivel secundario y en las relaciones interpersonales que se origina dentro del ámbito escolar, sin considerar conflictos familiares o comunitarios. Por lo cual se utilizaron palabras claves como "relaciones interpersonales", "contextos educativos", "manejo de conflictos interpersonales" y "estudiantes de secundaria". La revisión arrojó 1020 artículos de los cuales se seleccionó solo 10, en idioma español, cuyos contenidos se registraron en una bitácora (anexo 1) y en un cuadro de análisis (anexo 2) que nos permitió analizar los ejes planteados en la monografía. Para la organización y síntesis se utilizó la técnica SIRR (Selección, Interpretación, Relación y Redacción), que permitió extraer las ideas centrales de manera sistemática. Los hallazgos se agruparon en dos núcleos temáticos para construir la macroestructura del texto.

El presente documento monográfico se estructura en tres apartados principales. El primero corresponde al desarrollo temático que se ha organizado en dos bloques. El primer bloque aborda los fundamentos teóricos que sustentan el estudio sobre las relaciones interpersonales, las habilidades sociales y socioemocionales, el conflicto y la convivencia escolar. En el segundo bloque se

analiza el manejo de conflictos en la adolescencia, considerando sus estilos y las principales estrategias que proponen los investigadores en la literatura seleccionada a favor de una convivencia escolar saludable. Por último, se presentan las conclusiones, las cuales sintetizan los principales hallazgos en relación con el objetivo de investigación, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan el proceso de revisión documental.

DESARROLLO TEMÁTICO

1. RELACIONES INTERPERSONALES

En este primer bloque temático se desarrollan los fundamentos teóricos sobre las relaciones interpersonales en la adolescencia, desatacando los elementos que favorecen una convivencia escolar saludable. En primer lugar, se analiza la definición de las relaciones interpersonales, resaltando la construcción de vínculos positivos y en el desarrollo socioemocional de los estudiantes. Posteriormente, se abordan las habilidades sociales enfocadas desde las competencias como la comunicación asertiva, la mediación y la cooperación, las cuales fortalecen la interacción entre pares. Finalmente se presentan las habilidades socioemocionales, tales como la percepción emocional, la empatía, la autoestima y la autorregulación que permiten gestionar adecuadamente las emociones y consolidar relaciones interpersonales saludables dentro del contexto educativo.

1.1. DEFINICIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

Se toma la teoría de Gardner (2016, como se citó en Cedeño et al., 2022) sobre las inteligencias múltiples, destacando la inteligencia interpersonal, la cual establece que las personas desarrollan la capacidad de comprender y relacionarse con los demás, así también, posibilita el reconocimiento de la intenciones y emociones de los otros. Asimismo, se rescata la conexión con la inteligencia interpersonal ya que permite comprender el mundo interior propio.

En ese sentido, la tabla 1 presenta una síntesis de las conceptualizaciones recopiladas en estudios recientes.

Tabla 1

Definición de Relaciones Interpersonales

AUTOR	Relaciones Interpersonales
Benítez, et al. (2021)	Es impulsada por el entendimiento entre pares, lo cual favorece el clima escolar y una cultura de paz institucional.
Andrade, et al. (2020)	Son vínculos juveniles afectados por conflictos propios de la adolescencia, la cual tiene influencia sobre la autoestima y las habilidades sociales. Las relaciones interpersonales positivas son sostenidas a través de la adecuada regulación emocional.
Calua et al. (2021)	Se fortalecen a través de la comunicación asertiva y la expresión adecuada de las emociones durante las interacciones.
Cedeño et al. (2022)	Son vínculos contruidos mediante habilidades socioemocionales, las cuales son esenciales para la convivencia armónica.
Blanco, et al. (2024)	Son interacciones sociales que requieren de habilidades sociales como la empatía y comunicación, lo que permite una cultura de paz en contextos escolares.
Villa y Rivera (2025)	Son interacciones donde surgen desacuerdos y tensiones, que pueden ser gestionadas mediante estrategias educativas, lo cual impulsa una mejor convivencia.
Molina y Nova (2025)	Se consolidan cuando existe una buena regulación emocional y comunicación asertiva, ya que las emociones influyen directamente en las relaciones y en cómo se afrontan los conflictos.
Mejía y Londoño (2021)	Son procesos sociales que influyen en el ambiente educativo, pueden manifestarse de forma positiva o negativa, por lo que requiere de la intervención del docente.
Luna, et al. (2021)	Son interacciones entre individuos que pueden que son influenciadas por los estilos de manejo de conflictos, por lo que es necesario construir una convivencia saludable a través de la empatía e inteligencia emocional.

Rodríguez y Rojas (2021)	Son vínculos mayormente temporales e inestables durante la adolescencia, ya que las habilidades sociales son débiles, lo cual es de necesidad que tengan un acompañamiento pedagógico.
--------------------------	--

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

Esta conceptualización permite comprender que la interacción social no es un proceso espontáneo, sino una competencia que se construye progresivamente mediante habilidades emocionales y sociales, por lo que Cedeño et al. (2022) sostienen que las relaciones interpersonales se configuran a partir de habilidades socioemocionales que posibilitan la convivencia armónica. Desde esta perspectiva, la empatía, la comunicación asertiva y la regulación emocional constituyen pilares fundamentales para el establecimiento de vínculos saludables entre pares. Así, la calidad de las relaciones entre actores participantes en un aula, no depende exclusivamente de normas disciplinarias, sino de la capacidad de los sujetos para comprender y gestionar sus emociones en diversas situaciones de la cotidianidad.

Estas capacidades son esenciales para sostener relaciones interpersonales estables, los autores Rodríguez y Rojas (2021) manifiestan que durante la adolescencia los vínculos suelen caracterizarse por su temporalidad y fragilidad debido a la inmadurez emocional y al débil desarrollo de las habilidades sociales, por lo que es de necesidad el acompañamiento pedagógico constante, el cual permitirá fortalecer las competencias comunicativas y emocionales; por todo lo mencionado, la intervención docente se convierte en un factor clave para prevenir conflictos.

De manera complementaria, Andrade et al. (2020) explican que las relaciones interpersonales juveniles se ven influenciadas por aspectos propios de la etapa que atraviesan, como la búsqueda de aceptación, el cuestionamiento de la autoridad y la construcción de la autoestima, por lo que, la regulación emocional es relevante para establecer vínculos de forma positiva. Pero, cuando predomina la inseguridad o la baja autoestima, se incrementan los desacuerdos y tensiones, por lo tanto, el desarrollo de las habilidades sociales influye en el bienestar psicológico del estudiante y en consecuencia impacta en la convivencia escolar.

En este mismo marco, Blanco et al. (2024) destacan que las relaciones interpersonales en el contexto escolar requieren de habilidades sociales como la empatía y la comunicación efectiva para evitar manifestaciones de agresión verbal o física. Los autores evidencian que cuando estas habilidades están presentes, favorece una cultura de paz institucional. Así, las interacciones entre estudiantes dejan de ser espacios de confrontación para convertirse en escenarios de aprendizaje social y construcción colectiva.

Asimismo, la investigación de Benítez et al. (2021) vinculan las relaciones interpersonales con el entendimiento entre pares como base para el fortalecimiento del clima escolar. Desde la perspectiva de la mediación escolar, sostienen que el diálogo estructurado y la regulación emocional permiten transformar desacuerdos en acuerdos constructivos, este entendimiento mutuo se convierte en un motor que impulsa la convivencia pacífica y la cohesión entre individuos.

Por otra parte, Calua et al. (2021) indican que la comunicación asertiva es un elemento central para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Según este planteamiento, expresar los pensamientos y las emociones de manera clara y respetuosa minimiza los malentendidos que pueden evolucionar en violencia. En coherencia, la interacción se orienta en el valor del respeto y la cooperación, generando un ambiente más propicio para el aprendizaje. Esta perspectiva refuerza la idea de que la competencia comunicativa es indispensable en el desarrollo emocional.

En esta misma línea, Molina y Nova (2025) sostener relaciones interpersonales se consolida cuando existe una adecuada regulación emocional y una comunicación asertiva. Las emociones influyen directamente en la forma en que los estudiantes enfrentan los conflictos, por lo que la gestión adecuada determina la calidad del vínculo social. Los hallazgos en la investigación evidencian que los estudiantes con mayor nivel en autoestima y empatía tienden a resolver desacuerdos sin recurrir a la violencia, fortaleciendo así la convivencia escolar.

Los autores Villa et al. (2021) sostienen que las relaciones interpersonales influyen directamente en el ambiente educativo, pudiendo manifestarse de manera positiva o negativa. En contextos donde predominan las ofensas o ridiculizaciones, el clima escolar se ve deteriorado, sin embargo, cuando existe intervención pedagógica oportuna es posible reconstruir los vínculos y promover interacciones en base al respeto. Por ende, el docente no solo cumple un rol de transmitir conocimientos sino también de mediador y orientador emocional.

Asu vez, Luna et al. (2021) vinculan las relaciones interpersonales con los estilos de manejo de conflicto, destacando que la empatía y la inteligencia emocional favorecen respuestas cooperativas frente a los desacuerdos. En este sentido, los estilos agresivo o pasivo pueden transformarse en conductas colaborativas cuando se desarrollan habilidades psicosociales adecuadas. Así la convivencia saludable no es el resultado de un control externo, sino de la internalización de competencias emocionales.

Por lo tanto, las relaciones interpersonales lejos de ser un competente secundario en la experiencia escolar se posicionan como un eje estructural. La evidencia presentada por los estudios analizados demuestra que la calidad de los vínculos determina el clima institucional, la resolución de conflictos y el bienestar socioemocional. Indicando que promover su fortalecimiento implica asumir la educación emocional como parte esencial del currículo y de la práctica docente cotidiana.

1.2. HABILIDADES SOCIALES Y SOCIOEMOCIONALES EN LA ADOLESCENCIA

Abordamos en primer lugar las habilidades sociales como conductas aprendidas que permiten establecer interacciones adecuadas y respetuosas en diferentes entornos sociales, como la convivencia escolar, donde se destaca la importancia de la comunicación, la mediación y la cooperación en la construcción de un clima armonioso. También se profundizan las habilidades socioemocionales desde la teoría de inteligencia emocional, y sus componentes como la percepción emocional, la empatía, la autoestima y la autorregulación,

las cuales influyen directamente en la calidad de las relaciones interpersonales y en la gestión de los conflictos.

1.2.1. Habilidades sociales

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de conductas aprendidas que permiten interactuar de manera adecuada y efectiva en diferentes contextos sociales. Aunque, estas habilidades no son innatas, mantienen una estrecha relación con la escuela, por ser un entorno influyente en la formación de la persona. Por lo cual Blanco et al. (2024) sostienen que la integración de aquellas habilidades sociales permite sostener vínculos respetuosos. A continuación, se presenta la tabla 2 donde se identifican las habilidades sociales que se encontraron en la revisión de las investigaciones científicas seleccionadas.

Tabla 2

Habilidades Sociales

Habilidad Social	Definición
Comunicación	Entendida como la capacidad de expresar los pensamientos y las emociones de forma clara y respetuosa hacia el otro u otros (Calua et al., 2021) Es un elemento central de la convivencia en armonía, pues permite prevenir o manejar los conflictos derivados de malentendidos (Cedeño et al., 2022; Molina y Nova, 2025)
Mediación	Se define como una estrategia de intervención que facilita el dialogo estructurado para resolver los conflictos entre pares (Benítez et al., 2021). Destaca su valor formativo al transformar desacuerdos en oportunidades de aprendizaje (Villa y Rivera, 2025)
Cooperación	Asociada a un estilo de manejo de conflicto, que involucra la empatía y la inteligencia emocional (Luna et al., 2021) Presentación de conducta que favorecen una cultura de paz en el aula, manteniendo un intercambio verbal respetuoso (Blanco et al., 2024).

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

La comunicación emerge como una habilidad central dentro del entorno de relaciones que se establecen en la educación formal. Según Calua et al. (2021), existen tres tipos de comunicación (pasiva, agresiva y asertiva), entre ellas la más adecuada es la comunicación asertiva, pues la ausencia de ella suele originar tensiones interpersonales, lo que demuestra que la forma en que se expresan las emociones e ideas determina la estabilidad de los vínculos. En coherencia con esta postura, Cedeño et al. (2022) sostienen que la comunicación está directamente relacionada con la regulación emocional, pues solo cuando el estudiante reconoce sus estados internos puede transmitirlos de manera adecuada. De este modo la comunicación no es un acto meramente lingüístico sino un proceso que integra conciencia emocional y responsabilidad social.

Por otro lado, la mediación se posiciona como una habilidad social que trasciende el simple hecho de culminar un conflicto, para Benítez et al. (2021), la mediación es un mecanismo pedagógico que permite modificar las relaciones deterioradas mediante un dialogo guiado. Esta perspectiva es ampliada por Villa et al. (2025) quienes sostienen que la mediación no elimina un conflicto, sino que le brinda otra mirada significativa, convirtiéndolo en una experiencia formativa, ya que fortalece la capacidad reflexiva del estudiante y refuerza una cultura institucional basada en acuerdos y respeto mutuo.

Asimismo, la cooperación se presenta como una habilidad que se desarrolla mediante el trabajo colaborativo, fundamental para la construcción y fortalecimiento de la convivencia. Según Luna et al. (2021) afrontar un conflicto mediante la empatía y la búsqueda de soluciones a favor de ambas partes pertenece al estilo cooperativo, lo cual, Blanco et al. (2024) coincide que un trabajo en conjunto basado en la solidaridad se relaciona con la cooperación. Así, la cooperación no solo mejora la interacción, sino que contribuye a la consolidación de un clima escolar más armónico.

Al analizar estas perspectivas de los diferentes autores, se percibe una relación significativa e interna en las habilidades sociales y socioemocionales. Según Andrade et al. (2020), durante la adolescencia la fragilidad de la autoestima puede afectar la calidad de la interacción social, lo que refuerza la necesidad de fortalecer las habilidades como la comunicación y cooperación, de

igual manera Rodríguez y Rojas (2021) señalan que la inmadurez emocional puede derivar de en vínculos inestables por lo que el docente debe acompañar constantemente en este periodo.

Por lo que las habilidades sociales no están aisladas del contexto institucional, Los investigadores Molina y Nova (2025) explican que las normas y acuerdos en el aula o escuela regulan la comunicación interna del ambiente escolar. Esto implica que la escuela debe generar espacios formativos donde las habilidades sociales se practiquen con frecuencia y no únicamente cuando surge un conflicto.

Las habilidades sociales juegan un papel fundamental para la construcción de las relaciones interpersonales y para la gestión adecuada del conflicto escolar, pues las investigaciones revisadas coinciden que su desarrollo no solo mejora el clima institucional, sino que también favorece el bienestar socioemocional del estudiante. De este modo, la educación formal no puede limitarse a la transmisión de contenidos académicos, sino que debe integrar el aprendizaje de habilidades sociales como parte esencial de la formación integral.

1.2.2. Habilidades socioemocionales

Las habilidades socioemocionales de desarrollan desde la teoría de Inteligencia Emocional planteada por Goleman (1995, como se citó en Cedeño et al., 2022), la cual se entiende como el conjunto de capacidades que permite gestionar las emociones que, a su vez, influye en la calidad de las relaciones interpersonales dentro del ámbito escolar. Los estudios revisados han permitido identificar las habilidades socioemocionales, las cuales se presenta en la tabla 3, con su respectiva conceptualización.

Tabla 3

Habilidades Socioemocionales

Habilidad Socioemocional	Definición
Percepción emocional	Capacidad para identificar y analizar las emociones tanto ajenas como propias (Molina y Nova, 2025).

	Relacionada con la inteligencia emocional percibida y la gestión del conflicto (Luna et al., 2021)
Empatía	Habilidad esencial para comprender emociones ajenas y prevenir conflictos interpersonales (Blanco et al., 2024). Se vincula con estilos cooperativos de manejo de conflicto (Luna et al., 2021)
Autoestima	Influye en la estabilidad de las relaciones interpersonales y en la forma en que los adolescentes enfrentan los desacuerdos (Andrade et al., 2020). Comprende con la seguridad y la comunicación asertiva que mantiene la persona (Molina y Nova, 2025)
Autorregulación	Capacidad de regular emociones propias frente a situaciones problemáticas, evitando respuestas impulsivas (Molina y Nova, 2025). Permite la disminución de conductas agresivas y el fortalecimiento de la convivencia armónica (Cedeño et al., 2022)

Nota: Elaboración del grupo de investigación

La percepción emocional se reconoce como una habilidad que antecede a la regulación. Los autores Molina y Nova (2025) la describen como la capacidad de identificar emociones propias y ajenas, lo que permite una respuesta más consciente ante situaciones conflictivas. En coherencia con esta idea, Luna et al. (2021) sostienen que cuando los estudiantes comprenden sus emociones, pueden transformar reacciones agresivas en conductas cooperativas. De este modo, la percepción emocional actúa como punto de partida para el desarrollo de otras competencias socioemocionales.

En relación con lo anterior, la empatía aparece como una habilidad socioemocional que facilita la comprensión del otro. Para Blanco et al. (2024) la empatía reduce la agresividad y promueve una cultura de paz en las instituciones. De manera complementaria Luna et al. (2021) evidencian que los adolescentes que logran tales competencias saben gestionar las diversas discrepancias que surgen en diferentes espacios.

Por otra parte, ya se ha visto que la autoestima es un componente clave en la estabilidad emocional del adolescente, por lo que, Andrade et al. (2020) manifiestan que una autoestima debilitada no solo genera inseguridad, sino que también presenta una postura hostil o de excesiva necesidad de aprobación lo cual evita un diálogo y resolución pacífica. Desde la postura de Molina y Nova (2025), la autoestima va más allá de la dimensión individual ya que influye en cómo el adolescente mantiene sus relaciones con los demás.

Asimismo, está el aspecto de autorregulación emocional, que se presenta como una competencia por Molina y Nova (2025), la cual permite controlar impulsos y responder de manera reflexiva ante situaciones de tensión, reduciendo de forma significativa la probabilidad de conductas violentas. La investigación por Cedeño et al. (2022), manifiestan que la falta de autorregulación o el débil logro de esta competencia puede llegar a desencadenar en un escenario de irrespeto y agresión durante el enfrentamiento de las partes opuestas. Por lo tanto esta competencia se convierte en un elemento indispensable que protege un clima escolar saludable.

Las habilidades socioemocionales, de las que se ha tratado inciden directamente en cómo se mantienen las relaciones interpersonales y la gestión de los conflictos en espacios como la escuela. Lejos de ser atributos heredados, estas se desarrollan durante la formación de la persona mediante procesos propios de la educación, lo cual implica incorporar estrategias para el fortalecimiento emocional.

2. EL MANEJO DE CONFLICTOS

En este segundo bloque temático se desarrolla el manejo de conflictos como un proceso inherente a las relaciones interpersonales de los adolescentes en el contexto escolar. En primer lugar, se aborda la convivencia escolar como un espacio donde se construyen relaciones basadas en el respeto, la participación y la práctica de valores que favorecen un clima institucional positivo. Posteriormente, se analiza el conflicto como un fenómeno natural de la interacción humana describiendo sus características y su potencial formativo en el ámbito escolar. En tercer lugar, se examinan los principales estilos de manejo de conflictos en la adolescencia diferenciando las respuestas agresivas, pasivas

y cooperativas frente a los desacuerdos. Finalmente, se presentan las estrategias pedagógicas propuestas por la literatura revisada.

2.1. DEFINICIÓN DE CONVIVENCIA ESCOLAR

La convivencia escolar constituye un concepto ampliamente abordado en investigaciones revisadas en los últimos cinco años por su relación con el desarrollo socioemocional, la gestión de conflictos y la calidad del clima institucional. En términos generales, los estudios coinciden en que no se trata únicamente de la coexistencia pacífica dentro de un espacio físico compartido, sino de un proceso dinámico que articula relaciones, normas, valores y prácticas pedagógicas. En ese sentido, la tabla 4 presenta una síntesis de las conceptualizaciones recopiladas con su respectivo autor (es).

Tabla 4
Definiciones de convivencia escolar

AUTOR	CONVIVENCIA ESCOLAR
Blanco, et al. (2024)	Es una base esencial en la educación actual que respalda las relaciones sociales entre actores educativos, que debe estar orientado en la práctica de valores como: respeto, tolerancia, empatía, etc.
Rodríguez y Rojas (2021)	Espacio de interacción, donde el docente cumple el rol de mediador, proponiendo acciones para manejar los conflictos entre estudiantes, garantizando un clima escolar en armonía.
Luna, et al (2021)	Se construye mediante estilos cooperativos, lo que requiere de inteligencia emocional y el desarrollo propio de las habilidades socioemocionales en los estudiantes.
Cedeño, et al. (2022)	Es la construcción de un ambiente educativo en conjunto, donde promueve la participación democrática, respetuosa y asertiva entre los actores.
Mejía y Londoño (2021)	Es el establecimiento de vínculos afectivos donde se aprenden habilidades que permiten establecer interacciones a lo largo de la vida, asimismo, es influenciado por el actuar docente, directivo y de las familias en los estudiantes.
Molina y Nova (2025)	Conjunto de relaciones y prácticas que estructuran una vida institucional escolar, basados en acuerdos, normas y formas de comunicarse que definen el clima entre los actores del contexto educativo.

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

Esta concepción presentada por Blanco et al. (2024) enfatiza el componente axiológico, destacando que la convivencia no puede desvincularse de la formación ética del estudiante. De esta manera, los valores no son solo ideas teóricas, sino actitudes que se ponen en práctica en las relaciones diarias dentro del aula. En este sentido, sostienen que la convivencia escolar representa una base esencial en la educación actual, por lo tanto, respalda las relaciones sociales entre los actores educativos y se orienta hacia la práctica de valores como el respeto, la tolerancia y la empatía.

Esta dimensión valorativa encuentra un complemento en la perspectiva institucional planteada por Molina y Nova (2025), quienes definen la convivencia como el conjunto de relaciones y prácticas que estructuran la vida escolar. Desde la investigación, la convivencia se sustenta en acuerdos, normas y formas de comunicarse, de este modo el concepto trasciende al plano individual y se inserta en la organización estructural de la escuela. Es así, que la manera en que se formulan y aplican las normas incide en la calidad de las relaciones interpersonales.

En concordancia con lo anterior, Cedeño et al. (2022) destaca el carácter participativo de la convivencia escolar, al señalar que esta se construye en conjunto y a través de ello se promueve la participación democrática, respetuosa y asertiva entre los actores educativos. Desde este punto de vista, la convivencia no es asignada verticalmente, sino que surge de la interacción colaborativa y del reconocimiento mutuo. En efecto, la participación activa de los alumnos en la toma de decisiones fortalece el sentido de pertenencia y la responsabilidad colectiva.

Sin embargo, la convivencia no puede analizarse sin considerar el papel que desempeña el docente. Rodrigues y Rojas et al, (2021) enfatizan que el espacio escolar es un escenario de interacción donde el docente cumple un rol de mediador, proponiendo acciones para manejar los conflictos surgidos entre estudiantes. Esta mirada se enfoca en la dimensión pedagógica en cuanto a la convivencia, puesto que el manejo adecuado de los desacuerdos entre pares, responde a un clima saludable y satisfactorio; así el docente no solo se centra en transmitir conocimientos académicos, sino que orienta procesos de regulación emocional y diálogo asertivo.

Del mismo modo, los investigadores Luna et al. (2021) relaciona la convivencia escolar con el estilo cooperativo de manejo de conflictos, señalando que su construcción demanda del desarrollo de la inteligencia emocional y de las habilidades socioemocionales en los adolescentes. Según la investigación, cuando los estudiantes adoptan respuestas cooperativas ante los desacuerdos, se fortifica la interacción positiva y se reduce la probabilidad de conductas agresivas; por lo consiguiente la convivencia se entiende como el resultado de competencia emocionales internalizadas que encaminan la conducta hacia la colaboración.

Desde una base complementaria, los autores Mejia y Londoño et al. (2021) señalan una perspectiva que integra tanto la dimensión afectiva y la dimensión contextual de la convivencia. Para ellos, la convivencia involucra el establecimiento de vínculos afectivos a través de los cuales se aprenden habilidades necesarias para la interacción. Sin embargo, señalan que dichos vínculos pueden evidenciarse tanto de manera positiva como negativa según sea el desempeño del docente, directivos e integrantes que conforman la familia. En consecuencia, la convivencia se encuentra influenciada por diversos factores que trascienden el aula y se proyectan hacia el entorno familiar y social.

Asimismo, Villa et al. (2025) recalcan que la convivencia escolar no implica la ausencia de conflictos sino la capacidad de gestionarlos mediante estrategias educativas. Desde esta radiación, los desacuerdos y tensiones forman parte inherente de la interacción humana. Sin embargo, cuando se abordan desde la mediación y el diálogo pueden convertirse en oportunidades de aprendizaje. Esta postura se asimila a los anteriores autores, en reconocer que el conflicto no es un elemento disruptivo por naturaleza sino viene a ser un componente potencial formativo.

Al discrepar estas perspectivas, existe un lazo significativo en cuanto a la idea de que la convivencia escolar es un proceso dinámico, construido colectivamente y sustentado en valores, normas y habilidades socioemocionales. Sin embargo, cada autor señala perspectivas distintas; mientras algunos resaltan el componente axiológico (Blanco et al, 2024), otros destacan la dimensión institucional (Molina y Nova, 2025), la participación democrática (Cedeño et al; 2022) o la dimensión pedagógica (Rodriges y Rojas

2021) esta diversidad conceptual, enriquece o fortalece la comprensión del fenómeno y evita reduccionismos teóricos.

2.2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

El conflicto es considerado un aspecto natural y propio de la vida en sociedad, sin embargo, su adecuado abordaje puede favorecer procesos creativos y de transformación relacional (Benítez, et al., 2021). A continuación, se presenta la tabla 5, que brinda un concepto sobre el conflicto desde las investigaciones revisadas.

Tabla 5

Definición del conflicto

AUTOR	CONFLICTO
Benítez, et al. (2021)	Fenómeno inevitable en la interacción entre dos o más personas donde surgen intereses u objetivos contrapuestos.
Andrade, et al. (2020)	Son interacciones rígidas, y hostiles donde los actores (pares o más) presentan un escenario de confrontación ante la postura del otro.
Calua et al. (2021)	Se originan por la falta de comunicación asertiva, lo que genera tensión en las relaciones interpersonales.
Cedeño et al. (2022)	Surge por la deficiencia en habilidades sociales y emocionales, desencadenando en violencia e irrespeto si no se logra promover una educación socioemocional.
Blanco et al. (2024)	Es un hecho natural en la interacción de las personas, donde los intereses, ideas o acciones son opuestos.
Villa y Rivera (2025)	Es un acontecimiento inherente en las relaciones de interacción entre los individuos, donde discrepan sobre la postura opuesta que tiene el otro u otros.
Molina y Nova (2025)	Hecho inherente en la vida social, que surge en las relaciones de dos o más personas por incompatibilidad de opiniones o perspectivas.
Luna, et al. (2021)	Es una forma habitual de respuesta ante desacuerdos interpersonales. Puede manifestarse de manera agresiva, pasiva o cooperativa, su gestión adecuada favorece la convivencia entre individuos.

Rodríguez y Rojas (2021)	Es un acontecimiento que se presenta en las interacciones que se establecen con los demás, en la cual se ve reflejada las discrepancias entre valores, emociones, intereses y percepciones.
--------------------------	---

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

El conflicto representa un fenómeno inherente a la interacción humana que emerge de discrepancias en valores, intereses y percepciones. Los autores Villa et al. (2025) argumentan que este no debe entenderse únicamente como un evento negativo, sino como una oportunidad para el aprendizaje socioemocional. Lo cual coincide con la investigación de Rodríguez y Rojas (2021) que presentan al conflicto como un proceso dinámico que revela tensiones propias de la convivencia, lo que genera un espacio potencial de transformación, aprendizaje y fortalecimiento de los vínculos.

Las relaciones conflictivas con mayor frecuencia, se suele dar con los padres y los hermanos, de ese tipo de relaciones desemboca problemas con la autoestima, dificultades de aceptación social y la adicción a los videojuegos. Estos conflictos influyen directamente en la convivencia y el desarrollo emocional del adolescente (Andrade et al., 2020).

En el ámbito educativo, estos conflictos pueden surgir por incomprensión, agresiones verbales o físicas, o por discrepancias respecto a la convivencia. Según Blanco et al. (2024), aunque el conflicto es inevitable, su adecuada gestión puede convertirse en una oportunidad pedagógica para desarrollar habilidades de diálogo, negociación y autorregulación emocional.

También se identifican múltiples tipologías de conflicto escolar, destacándose los conflictos interpersonales y estructurales. Los primeros provienen de tensiones entre estudiantes relacionado con las diferencias emocionales o discrepancias de intereses. Por otra parte, los conflictos estructurales derivan de desigualdades institucionales o normativas poco inclusivas. Asimismo, se mencionan conflictos afectivos, ideológicos y funcionales, mostrando la multidimensionalidad del fenómeno (Villa et al. 2025).

Por su lado, Molina y Nova (2025) señalan que el conflicto es inherente a la interacción humana, especialmente durante la adolescencia, periodo en el cual los jóvenes se encuentran en el proceso de afirmación identitaria, cambios

emocionales y búsqueda de autonomía. Coinciden que el conflicto no es un aspecto negativo; por lo contrario, se puede transformar en una oportunidad de crecimiento se gestiona de manera adecuada. Sin embargo, cuando las habilidades emocionales no se practican o no se ponen en acción, los conflictos pueden derivar en conductas agresivas, rupturas relacionales o deterioro del clima escolar.

Es ahí donde se necesita del rol docente, como un actor clave en la gestión del conflicto escolar. Sin embargo, Villa et al. (2025) señalan que la mayoría de los docentes carecen de formación especializada en métodos alternativos de resolución de conflictos. Ello basado en la investigación de Soto (2020, Villa et al. 2025), quien sostiene que la formación inicial docente presenta limitaciones respecto a competencias profesionales para el abordaje del conflicto. Y enfatiza la necesidad de políticas institucionales que respalden programas de convivencia escolar, protocolos de intervención y formación continua.

Finalmente, conflicto en el ámbito escolar puede concebirse como un fenómeno inherente, complejo y multidimensional, cuya naturaleza depende tanto de la interacción humana como de las habilidades emocionales y comunicativas de los actores involucrados. Lejos de representar un obstáculo absoluto, puede convertirse en una oportunidad para el aprendizaje social cuando se aborda desde la mediación y la educación socioemocional.

2.3. ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTO EN LA ADOLESCENCIA

Los conflictos que afectan a los adolescentes suelen originarse en dinámicas familiares marcadas por tensiones, ambivalencias y demandas emocionales. En los documentos revisados se identifican tres estilos predominantes de manejo del conflicto. Los cuales se abordan en la tabla 6 que se presenta a continuación.

Tabla 6

Estilos de manejo de conflicto

Estilos	Definición
---------	------------

Agresivo	Respuesta caracterizada por la imposición de la propia postura frente al desacuerdo, acompañada de conductas verbales o físicas que intensifican el conflicto (Luna et al., 2021). Cuando existen deficiencias en habilidades socioemocionales, generando respuestas impulsivas, violencia o irrespeto (Cedeño et al, 2022). Interacciones rígidas y hostiles en adolescentes, influenciadas por autoestima baja o inseguridad emocional (Andrade et al., 2020)
Pasivo	Forma de afrontamiento en la que el estudiante evita el conflicto o cede ante el otro, suprimiendo la expresión de sus emociones y necesidades, lo que puede generar tensiones posteriores (Luna et al., 2021).
Cooperativo	Estilo orientado a la búsqueda de soluciones compartidas mediante el diálogo, la empatía y la regulación emocional. Favorece acuerdos constructivos y fortalece la convivencia escolar (Luna et al., 2021). Manejo del conflicto basado en la autorregulación emocional, la comunicación asertiva y la empatía, lo que reduce conductas agresivas y promueve respuestas reflexivas (Molina y Nova, 2025). Enfoque que concibe el conflicto como oportunidad formativa, gestionado mediante diálogo, persuasión y mediación, promoviendo aprendizaje socioemocional (Villa y Rivera, 2025)

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

Los estilos de manejo del conflicto en la adolescencia son entendidos como expresiones conductuales que revelan el nivel de desarrollo socioemocional alcanzado por el estudiante. En este sentido, Luna et al. (2021) distinguen tres estilos predominantes, el agresivo, el pasivo y el cooperativo, que permiten comprender las diversas respuestas del individuo al enfrentar un desacuerdo.

En primer lugar, el estilo agresivo se caracteriza por la imposición de la propia postura, generalmente acompañada de conductas verbales o físicas que

se intensifican durante la confrontación. Sin Embargo, esa respuesta puede ser manejada desde la postura de Cedeño et al, (2022) quien manifiesta que las conductas tanto impulsivas y violentas suelen a estar asociadas a ciertas limitaciones que se desencadenan en la habilidad de regulación emocional y la empatía. Por otro lado, Andrade et al, (2020) complementa a través de una explicación, que una autoestima frágil o debilitada puede desligar interacciones severas y hostiles especialmente en la etapa de la adolescencia, etapa marcada por la constante búsqueda de su identidad propia y el reconocimiento social que esperan de ellos, así la agresividad no refleja un desacuerdo externo, por lo contrario, se desencadenan tensiones internas no gestionadas adecuadamente.

Por otro lado, el estilo pasivo incorpora una modalidad diferente de afrontarlo, según Luna et al. (2021), señala que este estilo se manifiesta cuando el alumno evade el conflicto o cede ante la postura opuesta, suprimiendo y minimizando la expresión de sus propias emociones, sentimientos y necesidades. A simple vista podría parecer a una forma o estrategia conciliadora; pero en realidad se induce a la postergación de problemas o conflictos, generándose así cierta acumulación de frustración y estrés. En efecto, tanto el estilo agresivo como el estilo pasivo muestran dificultades para alcanzar un equilibrio de gestión en base a los desacuerdos, ya sea por exuberancia de imposición o por falta de expresión asertiva.

En contraste, el estilo cooperativo surge como una alternativa más propicia y constructiva dentro del ámbito educativo. Siguiendo lo expuesto por Luna et al. (2021), este estilo se orienta en la búsqueda de soluciones mutuas mediante el diálogo activo y la comprensión. Consiguientemente, Molina y Nova et al; (2025) argumentan que la autorregulación emocional y la comunicación asertiva acceden a convertir respuestas impulsivas en decisiones reflexivas; del mismo modo Villa et al. (2025) contempla el conflicto como una oportunidad formativa cuando se gestiona por medio de la mediación y el diálogo promoviendo el aprendizaje socioemocional, y el fortalecimiento de una convivencia saludable.

Los diversos estudios revisados concuerdan en que el conflicto es parte de la experiencia durante el proceso de etapa de la adolescencia; sin embargo, la resolución de este, dependerá del estilo de manejo que prevalezca. Cuando

la respuesta se centra en la impulsividad o la evasión, se desequilibra la convivencia escolar. En cambio, cuando el desacuerdo se afronta desde la empatía, la autorregulación y el diálogo, se convierte en un espacio de crecimiento personal y colectivo. De este modo, el manejo del conflicto se consolida como una dimensión clave en la formación socioemocional y en la construcción de una cultura escolar orientada en respeto y cooperación.

2.4. ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA

El manejo de conflictos constituye un proceso que implica la búsqueda de soluciones adecuadas ante diferencias que afectan la convivencia, por ello el docente tiene la necesidad de implementar estrategias desde la pedagogía. Las diversas investigaciones revisadas presentan algunas estrategias que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Estrategias para el manejo de conflictos

Autor(es)	Estrategia propuesta	Justificación
Cedeño et al. (2022)	Desarrollo de habilidades socioemocionales	Plantean que la autorregulación emocional y la empatía reducen respuestas impulsivas y mejoran las relaciones interpersonales, actuando como base preventiva del conflicto escolar.
Molina y Nova (2025)	Educación en inteligencia emocional	Evidencian que la regulación emocional y la comunicación asertiva favorecen respuestas reflexivas frente al conflicto, disminuyendo conductas agresivas.
Luna et al. (2021)	Promoción del estilo cooperativo	Proponen fortalecer estilos cooperativos de afrontamiento basados en el diálogo y la empatía, en contraposición a estilos agresivos o pasivos.
Calua et al. (2021)	Comunicación asertiva	Señalan que expresar pensamientos y emociones de forma clara y respetuosa previene malentendidos y evita la escalada del conflicto.
Blanco et al. (2024)	Fortalecimiento de habilidades sociales	Sostienen que la empatía, el respeto y la comunicación efectiva inciden directamente en la resolución pacífica de conflictos en secundaria.

Benítez et al. (2021)	Mediación escolar	Proponen la mediación como estrategia estructurada de diálogo guiado que permite acuerdos restaurativos entre pares.
Villa et al. (2025)	Enfoque formativo del conflicto	Consideran el conflicto como oportunidad pedagógica cuando se gestiona mediante diálogo, mediación y persuasión.
Rodríguez y Rojas (2021)	Intervención psicoeducativa docente	Destacan el rol del docente como mediador que orienta, acompaña y modela formas adecuadas de resolución de conflictos.
Andrade et al. (2020)	Fortalecimiento de la autoestima adolescente	Indican que trabajar la estabilidad emocional y la seguridad personal reduce interacciones hostiles en la adolescencia.
Mejía y Londoño (2021)	Construcción del clima escolar a través de acuerdos	Señalan que normas claras, participación y relaciones respetuosas influyen en la prevención y manejo de conflictos en contextos educativos diversos.

Nota: Elaborado por el grupo de investigación

El manejo de conflictos en el ámbito escolar no puede reducirse a la aplicación de medidas disciplinarias, sino que implica la implementación de estrategias pedagógicas orientadas a transformar el desacuerdo en una experiencia formativa. Desde esta perspectiva, Cedeño et al. (2022) indica que el desarrollo de las habilidades socioemocionales, específicamente la autorregulación y la empatía, conforman una base preventiva esencial, puesto que cuando los alumnos aprenden a reconocer y gestionar sus emociones, reducen las respuestas impulsivas y se refuerzan las relaciones interpersonales. En tal sentido, la intervención escolar debe considerar como prioridad la educación emocional como componente estructural de la convivencia.

Complementariamente, Molina y Nova (2025) señalan que la inteligencia emocional se articula de forma significativa con la resolución de conflictos escolares. En base en su estudio, los estudiantes que desarrollan comprensión afectiva y control emocional suelen adoptar respuestas reflexivas en vez de respuestas agresivas. Consecuentemente, la educación en inteligencia emocional no solo mejora el bienestar individual, sino que también actúa como estrategia tangible por el manejo constructivo de las diferencias.

Este enfoque emocional se vincula con el fortalecimiento de las habilidades sociales; según Blanco et al. (2024) considera que los valores como la empatía, el respeto y la comunicación efectiva contribuyen de forma directa en la resolución pacífica de los conflictos en el nivel secundaria. A su vez, Calula et al. (2021) señala que la comunicación asertiva, considerada como una expresión clara y respetuosa de pensamientos, emociones y sentimientos, evita malentendidos que suelen desencadenarse en diversas disputas. Por ende, la escuela como ente educativo debe desarrollar espacios donde el diálogo suplanta la imposición y donde la escucha activa fortalezca y favorezca el entendimiento mutuo.

En relación con lo planteado anteriormente, Luna et al. (2021) plantea promover el estilo cooperativo en el manejo de los conflictos, reduciendo los estilos agresivos y pasivos; esta selección se fundamenta en la búsqueda de soluciones compartidas por medio de la empatía y el diálogo, de esta forma el conflicto deja de entenderse o considerarse como amenaza y se convierte como una oportunidad para fortalecer la cooperación y convivencia entre pares. La estrategia, por lo tanto, no se centra en evitar el conflicto sino en modificar la manera en que se responde ante él.

Asimismo, la mediación escolar se presenta como una herramienta clave dentro de las estrategias institucionales, los autores Benítez et al. (2021) argumentan que la mediación estructurada, es decir, el empleo de un tercero que actúa como mediador en un conflicto facilita acuerdo restaurativos y promueve la responsabilidad compartida entre las partes involucradas, esta postura es reforzada por Villa et al. (2025), quienes conciben el conflicto como una experiencia pedagógica cuando se gestiona mediante el diálogo y persuasión. En consecuencia, la mediación no solo resuelve tensiones inmediatas, sino que contribuye como refuerzo en una cultura escolar orientada al aprendizaje socioemocional.

Por otra parte, el rol del docente resulta determinante en la implementación de estas estrategias, Rodríguez y Rojas (2021) enfatizan que los docentes deben asumir una intervención psicoeducativa activa, es decir, que debe actuar como modelador de conductas adecuadas e ir orientando en los procesos de reflexión frente a los desacuerdos, esta función mediadora adquiere

mayor relevancia durante la adolescencia; etapa en la que según Andrade et al. (2020), factores como la inseguridad emocional o una baja autoestima pueden intensificar respuestas hostiles. Por ello trabajar la estabilidad afectiva del estudiante se convierte en una estrategia preventiva indispensable.

Por último, los investigadores Mejia y Lodoño (2021) señalan que la construcción de un clima escolar basado en acuerdos, participación y normas claras influye directamente en prevención y manejo de un conflicto. Desde esta posición, el manejo de los conflictos no es únicamente una tarea individual, sino un compromiso institucional que requiere coherencia entre la práctica pedagógica y los valores compartidos.

Las investigaciones revisadas coinciden en que las estrategias para el manejo de conflicto desde la escuela deben integrar dimensiones emocionales, comunicativas y pedagógicas, el fortalecimiento de la inteligencia emocional, la promoción del diálogo asertivo, la mediación escolar y la intervención activa del docente constituyen ejes complementarios que permiten transformar el conflicto en una oportunidad de aprendizaje de esta manera la escuela no solo gestiona, sino que forma a estudiantes capaces de convivir con respeto responsabilidad y sentido crítico.

CONCLUSIONES

La revisión de la literatura evidencia que el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los adolescentes depende de Gran medida del desarrollo de las habilidades sociales y socioemocionales. Competencias como la comunicación asertiva la empatía la cooperación y la autorregulación favorecen relaciones saludables y fortalecen la convivencia escolar

Así mismo los estudios analizados coinciden en que el conflicto constituye un fenómeno inherente en la vida escolar y adquiere un carácter formativo cuando se gestiona mediante el diálogo la mediación y la educación socioemocional. En este sentido el estilo cooperativo representa la alternativa más favorable para resolver los desacuerdos y promover una cultura de respeto entre los estudiantes.

El análisis de las investigaciones revisadas permite concluir que la escuela desempeña un papel fundamental en el manejo de los conflictos ya que se promueve estrategias pedagógicas orientadas al fortalecimiento de las competencias socioemocionales y el desarrollo de una convivencia escolar democrática inclusiva y pacífica.

REFERENCIAS

- Andrade Salazar, J. A., Mendoza, M. F., Zapata, K. T., y Sierra, L. (2020). Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa de Risaralda. *Pensamiento Americano*, 13(25), 52–61.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8714005.pdf>
- Benítez Moreno, R., Herrera López, M., y Rodríguez Hidalgo, A. J. (2021). Las habilidades socioemocionales para la mediación escolar: una revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 171–194.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116458>
- Blanco, M. A., Platero, G., Arocutipa, L., Guzmán, R., y Blanco, M. (2024). Habilidades sociales y resolución de conflictos en el contexto de la educación secundaria. *Revista San Gregorio*, 1(1), 51–59.
https://doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial_1.2804
- Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., y López Regalado, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Dialnet*, 10(4), 315–334.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Cedeño Sandoya, W. A., Ibarra Mustelier, L. M., Galarza Bravo, F. A., Verdesoto Galeas, J. R., y Gómez Villalba, D. A. (2022). Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 466–474.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3068>
- Luna Bernal, A. C. A., Sandoval Martínez, J., y De Gante Casas, A. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6), 45–68.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989898>
- Mejía Vélez, G. A. y Londoño Hoyos, C. M. (2021). Las relaciones interpersonales en contextos educativos diversos: estudio de casos. *Revista Perspectivas*, 1(21), 25–40.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9155551>

- Molina Isaza, L. E., y Nova Herrera, A. J. (2025). La inteligencia emocional y la resolución de conflictos escolares: estudio correlacional. *Educación y Humanismo*, 27(48), 1–25. <https://doi.org/10.17081/eduhum.27.48.6755>
- Rodríguez Camejo, Y., y Rojas Ángel Bello, O. (2021). El manejo de los conflictos escolares en el nivel educativo secundaria básica. ResearchGate, 01-17.
https://www.researchgate.net/publication/351983913_El_manejo_de_lo_s_conflictos_escolares_en_el_nivel_educativo_secundaria_basica
- Villa Méndez, A. M., Miraval Márquez, R., y Rivera Muñoz, C. M. (2025). La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática. *Revista Tribunal*, 5(12), 418–433. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rt/v5n12/2959-6513-rt-5-12-418.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro de bitácora de búsqueda académica (Incluye IA)

Fecha	Herramienta / Base de Datos / IA	Estrategia de Búsqueda (String) y Prompt (para IA)	Filtros Aplicados	Nº de Resultados (Útiles)	Criterios de Inclusión/Exclusión	Observaciones / Acciones Tomadas
04/10/2025	Dialnet	"relaciones interpersonales" AND "contextos educativos"	Desde 2020; idioma español; artículos en español	5 (1)	Inclusión: estudios empíricos sobre convivencia escolar. Exclusión: estudios teóricos sin evidencia de campo.	Se seleccionó el artículo de Mejía y Londoño (2021), por su relevancia empírica en contextos educativos rurales y urbanos de Antioquia.
04/10/2025	Dialnet	"manejo de conflictos interpersonales" AND "estudiantes de secundaria"	Desde 2020; artículos académicos en español; acceso abierto	5 (1)	Inclusión: artículos empíricos sobre adolescentes, convivencia escolar, habilidades socioemocionales. Exclusión: estudios teóricos sin muestra o fuera del nivel secundario.	Se seleccionó el artículo: Luna et al. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria Descargado en PDF para el análisis.
04/10/2025	Google escolar	"relaciones interpersonales" AND "estudiantes de secundaria"	Desde 2020–2025; artículos en español.	25 (1)	Inclusión: estudios sobre habilidades socioemocionales y convivencia escolar. Exclusión: estudios sin aplicación educativa o sin evidencia empírica.	Se seleccionó el artículo de Cedeño et al. (2022) por su enfoque cualitativo y su análisis sobre las relaciones interpersonales en contextos escolares ecuatorianos.
04/10/2025	Redalyc	"inteligencia emocional" AND "resolución de conflictos escolares"	Años 2020–2025; idioma español; artículos empíricos y de acceso abierto.	35 (1)	Inclusión: estudios empíricos sobre inteligencia emocional y manejo de conflictos en secundaria. Exclusión: estudios teóricos sin muestra o fuera del ámbito escolar.	Se seleccionó el artículo de Molina y Nova, (2025). La inteligencia emocional y la resolución de conflictos escolares: estudio correlacional.

04/10/2025	SciELO	"manejo de conflictos escolares" AND "educación secundaria básica"	Desde 2020-2025; artículos en español.	45 (1)	Inclusión: artículos empíricos sobre manejo de conflictos en secundaria básica. Exclusión: primaria, superior, ensayos teóricos sin aplicación práctica.	Se seleccionó el artículo de Rodríguez y Rojas (2021), por su enfoque contextual en educación secundaria cubana.
04/10/2025	SciELO	"resolución de conflictos" AND "educación secundaria"	Años: 2020–2025; artículos en español.	82 (1)	Inclusión: estudios y revisiones sistemáticas sobre conflictos escolares en secundaria. Exclusión: niveles no escolares o revisiones teóricas sin datos sistemáticos.	Se seleccionó el artículo de Villa et al. (2025), por su relevancia temática.
04/10/2025	Google escolar	"resolución de conflictos" AND "educación secundaria"	Desde 2020; artículos en español.	35 (1)	Inclusión: artículos empíricos sobre habilidades sociales y resolución de conflictos en adolescentes o nivel secundario. Exclusión: revisiones teóricas sin aplicación.	Se seleccionó el artículo Blanco et al. (2024), por su relevancia empírica y contextual (Perú).
04/10/2025	Dialnet	"conflictos escolares" AND "adolescentes"	Años 2020–2025; artículos en español.	446 (2)	Inclusión: artículos cuantitativos sobre estrategias de afrontamiento en conflictos interpersonales entre adolescentes. Exclusión: estudios cualitativos, sobre violencia escolar, bullying o dinámicas familiares.	Se seleccionó los artículos de: Calua et al. (2021) y Andrade et al. (2020) por su relevancia en la recopilación de información y en relación a la temática.
04/10/2025	Dialnet	"manejo de conflictos" AND "relaciones interpersonales" AND "estudiantes de secundaria"	Años 2020–2025; artículos en español.	342 (12)	Inclusión: revisiones sistemáticas y estudios empíricos sobre mediación escolar y habilidades socioemocionales. Exclusión: estudios teóricos sin evidencia empírica o fuera del contexto educativo.	Se seleccionó el artículo de Benítez Moreno et al. (2021), por su implicancia en el contexto educativo.

ANEXO 2

Cuadro de análisis y síntesis de literatura académica

Nº	Referencia APA Completa	Contexto (País, Nivel Educativo)	Preguntas/Objetivos de Investigación	Aportes conceptuales clave	Tipo de estudio/evidencia	Hallazgos Principales	Limitaciones del Estudio	Citas Clave (página)	Relevancia para mi monografía (Teórica, Metodológica, Práctica)
1	Londoño Hoyos, C. M., y Mejía Vélez, G. A. (2021). Las relaciones interpersonales en contextos educativos diversos: estudio de casos. Perspectivas, 1(21), 25–40. https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/issue/view/195	Colombia (Antioquia); Educación básica.	¿En qué medida las relaciones interpersonales entre pares varían de acuerdo al contexto educativo donde se desarrollan, sea rural o urbano? Objetivo: Analizar las relaciones interpersonales existentes en contextos educativos diversos.	Conceptos de convivencia, clima escolar, interacción social y tipos de relaciones interpersonales (manipulador, pasivo, agresivo, asertivo). Enfoque en la convivencia y la prevención de la violencia escolar.	Enfoque cualitativo; estudio de casos; dos instituciones públicas (una urbana y una rural); participantes: 30 estudiantes y 15 docentes en cada institución; técnicas: encuestas y observación.	1. En ambas instituciones se evidencian relaciones interpersonales negativas (ofensas, ridiculización). 2. Las instituciones rurales presentan relaciones más positivas. 3. Los docentes tienen un rol clave en la mediación y prevención de conflicto. 4. Se requiere fortalecer la formación docente en gestión de conflictos y convivencia.	Limitada a dos instituciones; no se generaliza a otros contextos; uso de encuestas auto-reportadas; falta de triangulación con observación prolongada.	"Las relaciones interpersonales se manifiestan en forma negativa entre los estudiantes de las dos instituciones educativas, caracterizada en mayor medida por acciones como las ofensas y las ridiculizaciones" (p. 26).	Teórica: Aporta al marco conceptual sobre convivencia escolar y relaciones interpersonales. Metodológica: Ejemplo de estudio de casos comparativo (urbano-rural) con enfoque cualitativo. Práctica: Sugiere fortalecer la mediación docente y la formación en competencias socioemocionales.

2	Luna Bernal, A. C. A., Sandoval Martínez, J., y De Gante Casas, A. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria. Eirene. Estudios de Paz y Conflictos, 4(6), 45–68. https://www.redalyc.org/articulo.6oa?id=675972239004	México, educación secundaria pública (Guadalajara, Jalisco).	Analizar las relaciones entre los estilos de manejo de conflictos interpersonales (agresivo, pasivo, cooperativo) y las habilidades psicosociales (inteligencia emocional percibida y empatía multidimensional) en adolescentes.	Adolescencia, Empatía, Estilos De Manejo De Conflictos, Habilidades Para La Vida, Inteligencia Emocional.	Estudio cuantitativo correlacional; muestra de 125 adolescentes (12–15 años); instrumentos: Conflictalk, TMMS-24 y IRI; análisis con SPSS.	1. Correlaciones positivas entre el estilo cooperativo y todas las dimensiones de empatía e inteligencia emocional. 2. Mujeres con puntajes más altos en empatía y claridad emocional. 3. Diferencias de género en la relación entre empatía y estilo cooperativo.	Muestra localizada en una sola escuela; no generalizable; diseño transversal; autoinformes.	“El presente trabajo muestra una relación positiva de la empatía y la inteligencia emocional con el estilo cooperativo de manejo de conflictos en adolescentes.” (p. 62)	Teórica: fundamenta el vínculo entre habilidades psicosociales y convivencia escolar. Metodológica: ejemplo de estudio correlacional con instrumentos validados. Práctica: respalda programas educativos para fortalecer empatía e inteligencia emocional en la gestión pacífica de conflictos.
3	Cedeño Sandoya, W. A., Ibarra Mustelier, L. M., Galarza Bravo, F. A., Verdesoto Galeas, J. R., y Gómez	Ecuador; Educación básica y media; contexto escolar (Unidad Educativa de la	Revisar críticamente la relación que existe entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales que se dan en el contexto escolar.	Conceptos de inteligencia emocional (Goleman, 1995), inteligencia interpersonal (Gardner, 2016), convivencia escolar	Enfoque cualitativo; métodos teóricos histórico-lógico y análisis-síntesis; revisión crítica de literatura y	1. Las habilidades socioemocionales son esenciales para la convivencia armónica en la escuela. 2. La ausencia de educación emocional genera entornos con irrespeto, violencia y	El estudio es teórico y no incluye trabajo de campo empírico; se limita a revisión conceptual;	"Las habilidades sociales son la expresión de determinados comportamientos que las personas utilizan en su	Teórica: Refuerza la relevancia de la inteligencia emocional e interpersonal en la convivencia escolar. Metodológica:

	Villalba, D. A. (2022). Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes. Universidad y Sociedad, 14(4), 466–474. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/	provincia del Guayas).		(UNESCO, 2021), y educación emocional (Bisquerra & Pérez, 2007).	análisis de políticas educativas. Contexto: Unidad Educativa en Guayas, Ecuador.	falta de empatía. 3. La formación docente influye directamente en el desarrollo de relaciones interpersonales saludables. 4. La convivencia escolar debe incluir la dimensión emocional como parte de la formación integral.	no evalúa directamente la aplicación práctica de las habilidades socioemocionales.	vivencia diaria, y que implican enfrentar diferentes situaciones de su vida, así como el establecimiento de relaciones interpersonales de calidad" (p. 466).	Modelo de revisión cualitativa que integra fuentes teóricas y políticas públicas. Práctica: Fundamenta la necesidad de programas de educación emocional y convivencia en instituciones escolares.
4	Molina Isaza, L. E., y Nova Herrera, A. J. (2025). La inteligencia emocional y la resolución de conflictos escolares: estudio correlacional. Educación y Humanismo, 27(48), 1–25. https://doi.org/10.17081/e	Colombia; Educación básica secundaria (grados sexto y noveno) en instituciones públicas de Montería.	Identificar la relación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional de estudiantes de grado sexto y noveno de instituciones públicas de Montería y las formas de enfrentar los conflictos escolares.	Convivencia escolar, habilidades socioemocionales, inteligencia emocional, resolución de conflictos, violencia escolar.	Enfoque cuantitativo correlacional; diseño no experimental transversal. Muestra: 707 estudiantes (354 de grado sexto y 352 de noveno) de 23 instituciones públicas. Instrumento: cuestionario tipo Likert de 53 ítems;	1. La inteligencia emocional se correlaciona positivamente con las formas de enfrentar conflictos ($r=0.516$, $p<0.01$). 2. La empatía, percepción, asimilación y comprensión emocional se relacionan con la comunicación asertiva y la autorregulación. 3. Los estudiantes con mayor inteligencia	Limitaciones: estudio transversal; no permite establecer causalidad. Aplicación en un solo contexto urbano (Montería); recolección afectada por el regreso postpandemia.	"La inteligencia emocional de los educandos tiene una relación significativa directa y positiva con las formas de enfrentar conflictos escolares" (p. 21). "La empatía, percepción, asimilación y	Teórica: refuerza el vínculo entre inteligencia emocional y resolución pacífica de conflictos. Metodológica: modelo correlacional aplicable a estudios educativos con variables emocionales. Práctica:

	duhum.27.48 .6755				análisis de confiabilidad ($\alpha=0.88$) y correlación de Spearman.	emocional resuelven conflictos sin recurrir a la violencia. 4. No se hallaron diferencias significativas por edad, pero sí por sexo en la percepción emocional.		comprensión de las emociones tienen relación directa y positiva con la comunicación asertiva y la autorregulación emocional" (p. 21).	evidencia la necesidad de fortalecer programas de educación emocional en secundaria para mejorar la convivencia escolar.
5	Rodríguez Camejo, Y., y Rojas Ángel Bello, O. (2021). El manejo de los conflictos escolares en el nivel educativo secundaria básica. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. Recuperado de https://www. eumed.net/re v/atlante/202 1/04/conflictos- escolares-	Cuba; nivel de educación secundaria básica.	Analizar las causas de los conflictos escolares y proponer estrategias educativas para su manejo adecuado, promoviendo una convivencia armónica entre los estudiantes y docentes en la educación secundaria básica.	Conflictos escolares, relaciones interpersonales, manejo del conflicto y acciones psicoeducativas.	Estudio descriptivo cualitativo basado en análisis documental y observación de contextos escolares. Se revisaron experiencias y programas implementados en centros educativos de secundaria básica en Cuba.	1. El conflicto escolar es un fenómeno natural que puede convertirse en oportunidad educativa. 2. Las principales causas se relacionan con problemas de comunicación, falta de empatía y normas poco internalizadas. 3. Se propone la mediación escolar, el diálogo y la educación en valores como estrategias preventivas y formativas. 4. Destaca el papel del docente como mediador del conflicto y promotor de convivencia.	Limitado a revisión teórica y observaciones generales; no incluye estudio empírico con instrumento s validados o muestra cuantitativa .	"El conflicto escolar no debe concebirse como un hecho negativo, sino como una oportunidad para fortalecer la convivencia y el aprendizaje moral." (p. 5)	Teórica: aporta fundamentos sobre el manejo pedagógico del conflicto. Metodológica: modelo de análisis cualitativo documental. Práctica: ofrece estrategias aplicables para docentes en secundaria (mediación, comunicación, educación en valores).

	secundaria.h tml								
6	Villa Méndez, A. M., Miraval Márquez, R., y Rivera Muñoz, C. M. (2025). La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática. Revista Transformar, 5(12), 418–438. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. https://doi.org/10.35756/transformar.v5n12.2959	Perú; educación básica regular (nivel secundaria y primaria).	Analizar de manera sistemática los estudios sobre resolución de conflictos escolares publicados entre 2019 y 2024, identificando tipos de conflictos, estrategias utilizadas y enfoques predominantes en la literatura reciente.	Conflictos; Estrategias; Estudiantes; Resolución; Violencia	Revisión sistemática cualitativa (PRISMA). Se analizaron 35 artículos científicos indexados en bases Scopus, Scielo, Redalyc y Dialnet; clasificados según variables: tipo de conflicto, estrategias de resolución y contexto educativo.	1. Conflictos interpersonales (63%) y estructurales (20%) son los más frecuentes. 2. Estrategias más usadas: persuasión (22.8%), mediación (20%), y comunicación asertiva (14%). 3. La formación docente en habilidades socioemocionales mejora la gestión pacífica. 4. Se resalta la necesidad de programas escolares preventivos y participativos.	Limitaciones: escasez de estudios longitudinales; heterogeneidad metodológica entre los artículos analizados; falta de evaluaciones cuantitativas de impacto.	“La revisión evidencia que el conflicto escolar, más que eliminarse, debe gestionarse mediante estrategias dialógicas y empáticas que promuevan una cultura de paz.” (p. 435)	Teórica: consolida marcos conceptuales sobre tipos y estrategias de conflicto. Metodológica: aporta una revisión PRISMA aplicable a futuras investigaciones. Práctica: fundamenta intervenciones educativas basadas en mediación y comunicación empática.
7	Blanco, M. A., Platero, G., Arocutipa, L., Guzmán, R., y Blanco, M. (2024). Habilidades	Perú; Educación secundaria (Institución Educativa “Ricardo Palma”, Lima).	Analizar la relación entre las habilidades sociales y la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes del quinto año de secundaria.	Conflicto; convivencia; cultura de paz; diálogo; solución	Cuantitativo, descriptivo correlacional; diseño no experimental y transversal. Muestra: 113 estudiantes	1. Habilidades sociales moderadamente desarrolladas en la mayoría de estudiantes. 2. Resolución de conflictos con	Muestra intencional y no probabilística. Aplicación virtual de cuestionarios,	“Las habilidades sociales forman parte de las relaciones interpersonales,	Teórica: Refuerza la relación entre habilidades sociales, convivencia escolar y cultura de paz.

	sociales y resolución de conflictos en el contexto de la educación secundaria. Revista San Gregorio, 1(1), 51–59. https://doi.org/10.36097/rasan.v1iEspecial_1.2804			(61 mujeres, 52 hombres). Instrumentos: Escala de Habilidades Sociales (EAHS) y Escala de Resolución de Conflictos (ERC). Análisis estadístico con SPSS v20.	conductas moderadamente bajas (agresiones verbales y físicas). 3. Las mujeres son más empáticas, solidarias y comunicativas; los hombres más colaborativos y seguros. 4. Se evidencia relación positiva entre habilidades sociales y resolución de conflictos.	os (posibles sesgos). Limitada generalización a otros contextos.	manifestadas en la capacidad de poder relacionarse con el resto de sus iguales y adultos de su entorno de forma satisfactoria y gratificante que le facilite al aprendiz adaptarse a diferentes escenarios sin dificultades” (p. 52).	Metodológica: Aporta un modelo cuantitativo correlacional aplicable a contextos educativos peruanos. Práctica: Destaca la necesidad de estrategias pedagógicas que fortalezcan la convivencia y el manejo emocional.	
8	Calua Cueva, M. R., Delgado Hernández, Y. L., y López Regalado, Ó. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. Dialnet, 10(4), 315–334.	Perú; ámbito educativo general (educación básica, secundaria y superior).	Analizar el avance científico de la comunicación asertiva en estudiantes en el periodo 2016–2020; identificar autores, enfoques, diseños y aportes conceptuales sobre la comunicación asertiva en el contexto educativo.	Comunicación asertiva, asertividad, estudiantes	Revisión sistemática; enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, comparativo y retrospectivo. Muestra: 25 artículos seleccionados mediante PRISMA de un total de 1602 referencias en Scopus, EBSCOhost,	1. La comunicación asertiva se concibe como una conducta aprendida dentro de las habilidades sociales. 2. Se evidencian efectos positivos en la convivencia, desempeño académico y clima institucional. 3. La asertividad mejora la interacción entre docentes y estudiantes,	Limitada al periodo 2016–2020; heterogeneidad en metodologías y poblaciones; predominio de estudios latinoamericanos, lo que reduce la generalización global.	“Las personas asertivas favorecen las relaciones interpersonales, la satisfacción con la vida, la confianza en sí mismo, la expresividad y la espontaneidad” (p. 317).	Teórica: refuerza la conceptualización de la asertividad como habilidad social fundamental en educación. Metodológica: ejemplifica el uso del protocolo PRISMA en revisiones sistemáticas educativas.

	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878				Academic OneFile y Scielo.	promoviendo respeto y empatía.			Práctica: orienta programas de formación docente y estrategias comunicativas basadas en el respeto y la empatía.
9	Andrade Salazar, J. A., Mendoza, M. F., Zapata, K. T., & Sierra, L. (2020). Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa de Risaralda. Dialnet, 13(25), 52–61. https://doi.org/10.21803/peensam.13.25.385	Colombia Contexto: en una institución educativa de Santa Rosa de Cabal (Risaralda).	Determinar la relación entre los principales conflictos de la adolescencia y las habilidades sociales en adolescentes, considerando factores familiares, escolares y de género.	Conceptos: adolescencia, conflictos, habilidades sociales, relaciones interpersonales	Estudio cuantitativo, empírico-analítico, transversal y correlacional. Muestra: 400 estudiantes adolescentes (12–18 años). Instrumentos: escala de habilidades sociales de Goldstein (1999) y lista de chequeo de conflictos. Análisis descriptivo y correlacional.	1. Los principales conflictos son relaciones con padres y hermanos, autoestima, timidez y adicción a videojuegos. 2. No se hallaron diferencias significativas por género en habilidades sociales ni en conflictos. 3. Familias estables y funcionales favorecen el desarrollo de habilidades sociales.	Estudio limitado a una sola institución; muestra localizada; diseño transversal impide inferencias causales.	"Existe una relación directa entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, las cuales influyen en la resolución de los conflictos en los adolescentes" (p. 59).	Teórica: aporta evidencia empírica sobre la conexión entre habilidades sociales y resolución de conflictos en la adolescencia. Metodológica: aplica y valida la escala de Goldstein (1999) en contexto colombiano. Práctica: orienta intervenciones familiares y escolares para fortalecer habilidades sociales y prevenir conflictos.

10	Benítez Moreno, R., Herrera López, M., y Rodríguez Hidalgo, A. J. (2021). Las habilidades socioemocionales para la mediación escolar: una revisión sistemática. Boletín Redipe, 10*(6), 171–194. https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1311	España y Latinoamérica; educación básica y secundaria.	Analizar el papel de las habilidades socioemocionales en la mediación escolar y cómo influyen en la gestión pacífica de los conflictos dentro de las instituciones educativas.	Habilidades sociales, emociones, mediación escolar, convivencia escolar, cultura de paz.	Revisión sistemática; enfoque cualitativo y descriptivo; análisis de 42 artículos científicos publicados entre 2015–2021. Fuentes: Scopus, Dialnet, Redalyc, ERIC. Se aplicó el protocolo PRISMA para la selección y revisión de literatura.	1. Las habilidades socioemocionales son esenciales para la mediación escolar efectiva. 2. La empatía, la comunicación asertiva y la autorregulación emocional son competencias clave en la resolución pacífica de conflictos. 3. Los programas de mediación escolar fortalecen el clima institucional y reducen la violencia escolar. 4. La formación docente en educación emocional es un factor determinante en el éxito de la mediación.	Limitaciones: predominio de estudios cualitativos; ausencia de evaluaciones longitudinales; falta de evidencia empírica sobre el impacto a largo plazo de los programas de mediación escolar.	"Las habilidades socioemocionales son la base de una mediación escolar efectiva, pues permiten la regulación emocional, la empatía y la comunicación asertiva entre los estudiantes" (p. 182).	Teórica: consolida el vínculo entre educación emocional y mediación escolar. Metodológica: ejemplo de revisión sistemática educativa con aplicación del protocolo PRISMA. Práctica: orienta la formación docente y el diseño de programas escolares centrados en la mediación y convivencia pacífica.
----	--	--	--	--	--	--	---	--	---