

**SEP**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICAGOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICOTECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**TES I**

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES

IXTAPALUCA

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE IXTAPALUCA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**MÓDULO DE MEDIACIÓN Y ATENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS, COMO HABILIDAD
DEL AGENTE DE CAMBIO EN LA ESCUELA SECUNDARIA OFICIAL N° 767 'MOCTEZUMA
ILHUICAMINA'**

TESIS

QUE PRESENTA:

GEMA FRAGOSO OLVERA

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. HUMBERTO ESPINOSA VEGA

IXTAPALUCA, ESTADO DE MÉXICO

AGOSTO, 2025



Hoja membretada



EDUCACIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

COMITÉ DE REVISIÓN Y TITULACIÓN APROBADO POR EL CONSEJO DE POSGRADO

Ixtapaluca, Estado de México a 5 de septiembre de 2025.

Los abajo firmantes, Miembros del Jurado para el Examen de Grado de Maestría, hacen CONSTAR QUE, habiendo revisado el trabajo de tesis desarrollado por la **Licda. Gema Fragoso Olvera**, bajo el título **"Modulo de medición y facilitación de controversias como habilidad del docente en la escuela secundaria oficial No. 767 Moctezuma Ilhuicamina"**, hemos dictaminado que ha sido aprobada y aceptada por el Comité asesor indicado, como requisito parcial para obtener el grado de Maestría en Administración, por lo que se autoriza su impresión.

ATENTAMENTE

PRESIDENTE

Mtro. Humberto Espinosa Vega

SECRETARIO

Dra. María Eugenia Estrada Chavira

VOCAL

Mtra. Laura Susana Reyes González

VOCAL

Mtro. Obdulio Abinadab Pérez Alfaro



EDUCACIÓN



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En el Estado de México, la que suscribe **Licda. Gema Fragoso Olvera**, estudiante de la Maestría en Administración, adscrita al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, manifiesta que es autora intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del **Mtro. Humberto Espinosa Vega** cede los derechos del trabajo "**Modulo de medición y facilitación de controversias como habilidad del docente en la escuela secundaria oficial No. 767 Moctezuma Ilhuicamina**", al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, graficas o datos de trabajo sin el permiso del autor y/o director del trabajo. Si el permiso se otorga a algún usuario, deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Ixtapaluca, Estado de México a 5 de septiembre de 2025.

AUTORA INTELECTUAL

Licda. Gema Fragoso Olvera



**EDUCACIÓN**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

En el Estado de México, la que suscribe **Licda. Gema Fragoso Olvera**, estudiante de la Maestría en Administración, adscrita al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, manifiesta que se responsabiliza por la autenticidad y originalidad del contenido del presente trabajo de Tesis titulado **"Modulo de medición y facilitación de controversias como habilidad del docente en la escuela secundaria oficial No. 767 Moctezuma Ilhuicamina"**, el cual ha sido elaborado y presentado por la obtención del grado en la Maestría en Administración.

Ixtapaluca, Estado de México a 5 de septiembre de 2025.

AUTORA INTELECTUAL

Licda. Gema Fragoso Olvera



Dedicatoria y agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la oportunidad de llegar hasta este momento. Por ser quien guía cada uno de mis pasos, fortalece mi espíritu y me acompaña en cada desafío que la vida me presenta. Sin Su presencia, este logro no habría sido posible.

A mis padres, por ser siempre mi refugio seguro, por su amor incondicional, por sus consejos y por enseñarme con el ejemplo el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en los que yo dudaba de mí misma.

A mis hijas, porque son mi mayor motor de vida. Ustedes me inspiran a ser mejor cada día y me recuerdan que todo sacrificio vale la pena. En especial, a mi hija Fernanda Mabel, quien me acompañó en este proceso, mostrándome paciencia, cariño y enseñándome cuando me sentía perdida. Gracias por tu ternura y apoyo constante.

A mi esposo Fernando, por su comprensión, su paciencia infinita y por impulsarme a no renunciar a mis sueños. Gracias por estar a mi lado en cada paso del camino, apoyándome con amor y confianza para que pudiera seguir adelante con mis proyectos personales y académicos.

A mi profesor MRI. Humberto Espinosa Vega, director de esta tesis, por compartir sus conocimientos con profesionalismo, sencillez y humildad. Su guía fue fundamental en cada etapa de este trabajo, y su acompañamiento marcó una diferencia significativa en mi formación.

A mi profesora Juanita, por su paciencia, dedicación y por enseñarme siempre con amabilidad y claridad. Gracias por mostrarme el camino cuando no sabía por dónde empezar.

A cada persona que de alguna manera formó parte de este proceso, mi gratitud más sincera.

Simplemente, gracias. Que Dios los colme de salud, amor y bendiciones eternas.

Índice

Índice general ¡Error! Marcador no definido.

Índice de figuras..... ¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas ¡Error! Marcador no definido.

Resumen con palabras clave o descriptores en una sola página . ¡Error! Marcador no definido.

Abstract (Resumen traducido al idioma inglés) ¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS..... **9**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN **15**

1.3.1 Justificación teórica 21

1.3.2 Justificación práctica 23

 1. Bullying..... 24

 2. Valores 24

 3. Disputas entre docentes..... 25

1.4 Hipótesis **25**

1.4.1 Hipótesis general 26

1.4.2 Hipótesis específica 26

1.4.3 Variables 27

A). Resolución de conflictos 27

 1. Comunicación efectiva..... 28

 2. Inteligencia emocional 28

 3. Conocimiento del contexto educativo 28

 4. Habilidades organizacionales 29

 5. Ética y profesionalismo 29

 6. Creatividad e innovación 29

 1. Liderazgo y facilitación 30

1.4.3.1 variable dependiente 30

1.4.3.2 variables independientes 31

1.4 Objetivos..... **32**

1.5.1 Objetivo general 32

1.5.2 Objetivos específicos 32

1.6 Alcance y delimitación de la investigación **32**

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO **35**

2.1 Antecedentes de investigación..... **36**

 1. Psicología y Cambio de Comportamiento..... 39

2. Sociología y Cambio Social	39
3. Educación y Pedagogía.....	40
4. Gestión Organizacional y Liderazgo	40
5. Desarrollo Comunitario y Cooperación Internacional.....	41
6. Innovación y Emprendimiento	41
7. Filosofía y Ética	41
2.2 Marco histórico	42
1. Orígenes en la Psicología y la Sociología (Siglos XIX y XX)	42
2. Teorías del Liderazgo y el Cambio Organizacional (Mediados del Siglo XX)	43
3. Educación y Pedagogía Crítica (Segunda Mitad del Siglo XX)	44
• Creencia superada: Antiguamente, se pensaba que el aprendizaje era un proceso pasivo. Hoy se sabe que el aprendizaje significativo ocurre cuando se cuestiona la realidad y se genera acción social.	44
4. Movimientos Sociales y Teorías de la Acción Colectiva (Siglo XX)	45
4. Enfoques Contemporáneos (Siglo XXI)	45
6. Aplicaciones Prácticas	47
2.3 Bases Teóricas	48
Teorías de Mediación.....	48
Teorías de Facilitación	50
2.4 Marco legal	51
Artículo 3.º Constitucional (Reforma DOF 15-05-2019 y DOF 15-04-2025)	54
<i>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</i>	<i>58</i>
3.1 Tipo y diseño de investigación	59
3.2 Población y muestra	61
3.3 Instrumentos	62
3.4 Procedimientos.....	64
<i>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....</i>	<i>65</i>
4.1 Presentación y análisis de resultados	66
4.2 Pruebas de hipótesis	86
4.3 Discusión de resultados	88
<i>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i>	<i>91</i>
6.1 Conclusiones	92
6.2 Recomendaciones	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
GLOSARIO	99
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. Kurt Lewins	37
Figura 3. Enfoque contemporáneo	45
Figura 4. Agentes de cambio.....	47
Figura 5. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos	53
Figura 6. Ley de justicia cotidiana	57
Figura 7. Población	61
Figura 8. Autoconocimiento.....	69
Figura 9.. Autoconocimiento.....	70
Figura 10. Autoconocimiento	71
Figura 11. Autoconocimiento	71
Figura 12. Resolución de conflictos	72
Figura 13. Resolución de conflictos	72
Figura 14. Resolución de conflictos	73
Figura 15. Resolución de conflictos	73
Figura 16. Autocontrol.....	74
Figura 17. Autocontrol.....	74
Figura 18. Autocontrol.....	75
Figura 19. Autocontrol.....	75
Figura 20. Autoconfianza.....	76
Figura 21. Autoconfianza.....	76
Figura 22. Autoconfianza.....	77
Figura 23. Autoconfianza.....	77
Figura 24. Equilibrio emocional.....	78
Figura 25. Equilibrio emocional.....	78
Figura 26. Equilibrio emocional.....	79
Figura 27. Equilibrio emocional.....	79
Figura 28. Comunicación.....	80

Figura 29. Comunicación.....	80
Figura 30. Comunicación.....	81
Figura 31. Comunicación.....	81
Figura 32. Empatía	82
Figura 33. Empatía	82
Figura 34. Empatía	83
Figura 35. Empatía	83
Figura 36. Comunicación efectiva.....	84
Figura 37. Comunicación efectiva.....	84
Figura 38. Comunicación efectiva.....	85
Figura 39. Comunicación efectiva.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Escala de Likert</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 2. Estadísticas</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 3. Correlación de Pearson.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 4. Alfa de Cronbach.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 5. Respuestas totales de Maestros</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 6. Respuestas totales de Alumnos</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 7. Respuestas por cada maestro</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 8. Respuestas por cada alumno</i>	<i>107</i>

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito analizar las manifestaciones de conductas agresivas dentro del entorno escolar de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina”, específicamente en un grupo de tercer grado, con el fin de proponer estrategias de intervención efectivas basadas en la integración de valores éticos y socioemocionales, así como en el fortalecimiento del rol del docente como agente de cambio.

Este enfoque respondió a una problemática real: de acuerdo con los registros internos de la institución correspondientes al ciclo escolar 2023–2024, un total de 35 estudiantes de entre 11 y 15 años fueron atendidos por situaciones de violencia física, lo que evidenció un entorno de alta conflictividad que impactaba negativamente en el desarrollo integral del alumnado.

La investigación se fundamentó en un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas con el objetivo de obtener una visión más integral del fenómeno. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal, ya que los datos se recolectaron en un solo momento, sin manipulación de variables.

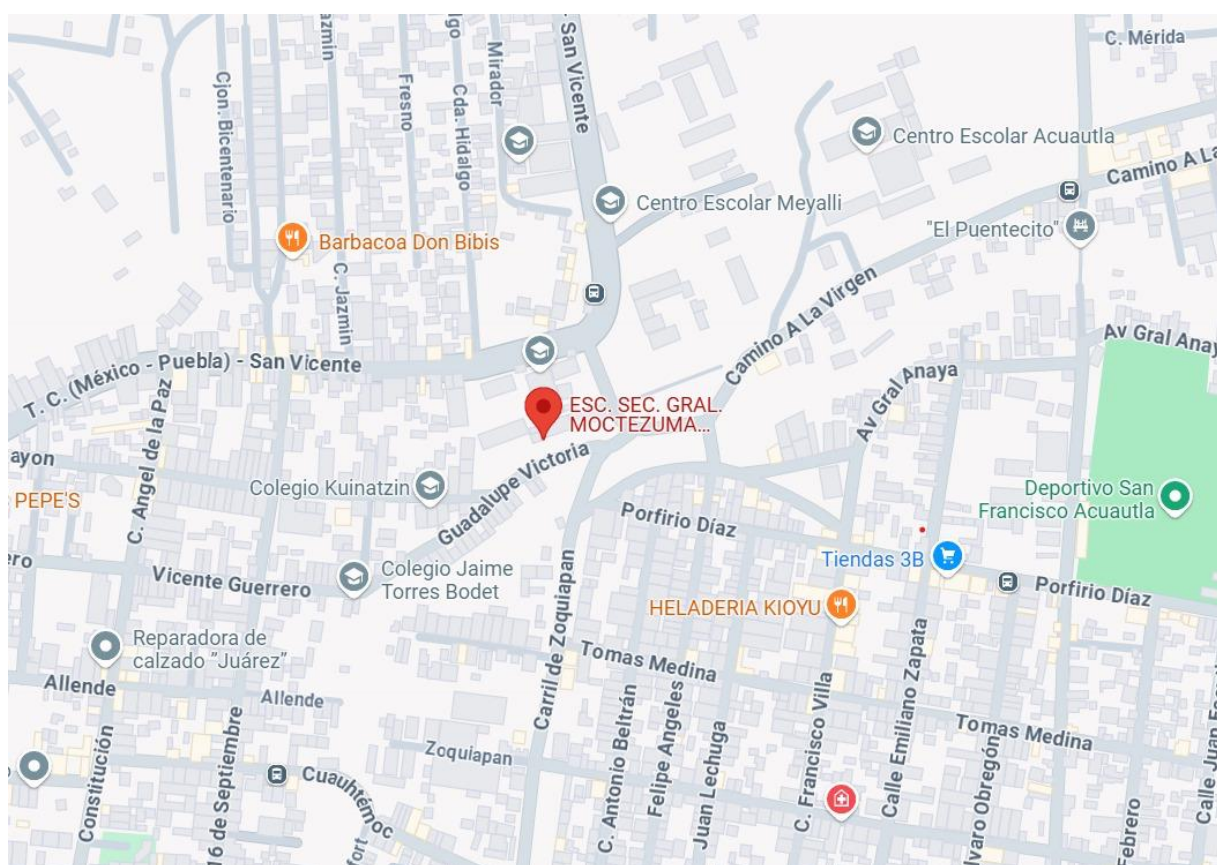
Se aplicó una encuesta estructurada de 32 reactivos con escala tipo Likert de cinco puntos, organizada en ocho ítems temáticos. Esta encuesta se dirigió a una muestra intencionada de 27 participantes (19 alumnos y 8 docentes), seleccionados debido a que dicho grupo presentaba los niveles más elevados de conductas agresivas según los reportes institucionales. Para el análisis de los datos, se consideraron tanto las frecuencias de respuesta como los aportes cualitativos brindados por el personal docente, reconociéndolos como actores clave dentro del proceso educativo.

La perspectiva crítica y profesional de los docentes, concebidos como agentes de cambio, resultó fundamental para comprender el contexto escolar desde una visión más amplia, así como para proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la

convivencia escolar, la mediación de conflictos y el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

Este estudio partió de la hipótesis de que si los docentes desarrollan habilidades de mediación, inteligencia emocional y técnicas de negociación, estarían en condiciones de favorecer entornos escolares más pacíficos y colaborativos. De esta manera, se buscó promover una educación basada en valores, empatía y resolución pacífica de conflictos, en armonía con lo establecido en el Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (2024).

Figura 1. Ubicación de Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina”



Fuente: Búsqueda de ubicación en Google Maps

Abstract

This study aimed to analyze the manifestations of aggressive behavior within the school environment of Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina,” specifically in a third-grade group, in order to propose effective intervention strategies based on the integration of ethical and socio-emotional values and the strengthening of the teacher’s role as an agent of change. This approach responded to a real concern: according to the institution’s internal records for the 2023–2024 academic year, a total of 35 students aged between 11 and 15 were attended for physical violence incidents. This highlighted a highly conflictive environment negatively impacting the students’ overall development.

The research was based on a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative techniques to provide a more comprehensive understanding of the phenomenon. The type of study was descriptive, non-experimental, and cross-sectional, since data were collected at a single point in time without manipulating variables. A structured questionnaire consisting of 32 Likert-scale items (5-point scale), grouped into eight thematic sections, was applied to a purposive sample of 27 participants (19 students and 8 teachers), selected due to the high incidence of aggressive behavior in the chosen group, as reported by the school. Data analysis considered both response frequency and qualitative content provided by the teachers, who were recognized as strategic actors within the educational process. The critical and professional perspectives of the teachers, regarded as agents of change, were key to understanding the context and designing actions focused on strengthening school coexistence, conflict mediation, and the students’ socio-emotional development.

The study was based on the hypothesis that if teachers develop mediation skills, emotional intelligence, and negotiation techniques, they can help create more peaceful and collaborative school environments. Thus, the research sought to promote an education grounded in values, empathy, and peaceful conflict resolution, in line with the principles established in Article 3 of the Mexican Constitution and the General Law on Alternative Dispute Resolution Mechanisms (2024).

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

En una institución educativa, se observa que los estudiantes presentan dificultades para desarrollar plenamente sus capacidades y habilidades debido a la falta de un enfoque integral que combine la excelencia académica con la formación en valores.

Aunque el rendimiento académico es una prioridad, se ha identificado que muchos estudiantes carecen de habilidades socioemocionales, como la empatía, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la resiliencia, lo que limita su crecimiento personal y profesional. Además, el ambiente académico se caracteriza por una competitividad excesiva que, en lugar de motivar, genera estrés y desmotivación en los estudiantes.

En el nivel básico, los estudiantes enfrentan una serie de desafíos que pueden afectar su desempeño académico y su desarrollo personal. El ambiente académico no solo enfrenta desafíos académicos, sino también problemáticas sociales y relacionales que deterioran el clima organizacional.

Dos situaciones críticas son el Bullying (cibernético y físico) y los conflictos entre docentes, las cuales impactan negativamente en la convivencia, el aprendizaje y el bienestar de la comunidad educativa. Se plantean estas problemáticas desde una perspectiva basada en valores y se proponen estrategias para su atención.

El Bullying es un fenómeno de violencia sistemática que puede manifestarse de forma física (golpes, burlas, exclusión) o cibernética (acoso mediante redes sociales, mensajes ofensivos o difusión de contenido privado). En adolescentes, esta problemática se agrava por el uso constante de tecnología y la vulnerabilidad emocional típica de esta etapa.

Las tensiones entre docentes (por diferencias metodológicas, competencia, falta de comunicación o resistencia al trabajo colaborativo) generan un ambiente laboral tóxico que repercute en los estudiantes y en la calidad educativa.

Ambas problemáticas requieren un enfoque integral que priorice valores como el respeto, la empatía y la colaboración, tanto en estudiantes como en docentes. Involucrar a toda la comunidad educativa (estudiantes, familias, docentes y directivos) en la construcción de acuerdos de convivencia. Implementar programas continuos que aborden habilidades socioemocionales y prevención de violencia.

Promover una cultura institucional basada en el diálogo, donde los conflictos se resuelvan de manera constructiva. Al transformar estas dinámicas negativas, se crea un ambiente académico seguro y estimulante, potenciando no solo el rendimiento escolar, sino también el desarrollo integral de los estudiantes como ciudadanos éticos y comprometidos

1.2 Planteamiento del Problema

La falta de integración de valores éticos y socioemocionales en el proceso educativo dentro de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina” limita el desarrollo integral de los estudiantes, afectando no solo su desempeño académico, sino también su capacidad para enfrentar de manera adecuada los desafíos personales y sociales que se presentan en su entorno.

Ante esta problemática, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo pueden los docentes de la Secundaria “Moctezuma Ilhuicamina” desarrollar la mediación y atención a comportamientos para mejorar la convivencia escolar?

Esta interrogante se respalda en el marco normativo de la Ley General de Educación (DOF, 2019), que en su Artículo 30 establece la importancia de fomentar una educación integral que promueva el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano, incluyendo aspectos éticos, afectivos y sociales.

Asimismo, se retoman los principios del Marco para la excelencia en la enseñanza y la gestión escolar de la SEP, el cual señala la necesidad de formar ciudadanos íntegros, críticos y participativos.

El presente estudio tiene como propósito principal generar propuestas que permitan a los docentes desempeñar un papel activo en la formación socioemocional de su alumnado, con el fin de prevenir la repetición de patrones de violencia previamente identificados en los registros institucionales. De esta manera, se busca contribuir a la construcción de un ambiente escolar más armónico, respetuoso y favorable para el aprendizaje.

En concordancia con este propósito, se definen una misión y visión institucional de largo plazo que orientan las acciones estratégicas de mejora educativa. La Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina” es una institución pública comprometida con la formación integral y armónica del alumno, promoviendo el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y la práctica de valores

universales. Su objetivo es que los estudiantes sean capaces de comprender, actuar y transformar su entorno natural y social mediante la resolución de problemas, así como facilitar el autoaprendizaje para el desarrollo de competencias en todos los ámbitos de su vida. Todo esto, desde un enfoque de atención a la diversidad e involucrando activamente a toda la comunidad escolar.

El plan de acción propuesto se orienta al fortalecimiento metodológico y pedagógico del rol docente como agente de cambio. Para ello, se plantean diversas iniciativas que incluyen: la integración de valores éticos y socioemocionales en el currículo, el desarrollo de charlas de orientación, así como la implementación de estrategias de formación docente que refuercen su capacidad para generar ambientes de aprendizaje más inclusivos, empáticos y transformadores.

1.3 Justificación

La integración de valores en el ambiente educativo no solo mejora el clima escolar, sino que también prepara a los estudiantes para ser ciudadanos responsables y competentes. Al potenciar sus capacidades y habilidades desde un enfoque integral, se les brinda las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo actual, contribuyendo así a su desarrollo personal y al bienestar de la sociedad en general.

En el caso específico de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina”, se ha identificado una problemática recurrente relacionada con la falta de integración de valores éticos y socioemocionales en la vida escolar. Esta carencia ha tenido un impacto directo en el desempeño académico de los estudiantes y en su capacidad para establecer relaciones interpersonales sanas, lo cual se ha reflejado en patrones de violencia y conflictos registrados por la institución.

Ante esta situación, surge la necesidad de adoptar un enfoque educativo que considere no solo la adquisición de conocimientos académicos, sino también la formación integral del alumnado. Tal enfoque debe incluir el desarrollo de competencias emocionales, sociales y éticas que les permitan comprender, regular y expresar sus emociones, tomar decisiones responsables, establecer relaciones constructivas y actuar con empatía y respeto.

Respaldado por el marco normativo vigente, como la Ley General de Educación (DOF, 2019), que promueve una educación integral centrada en el respeto, la equidad y el desarrollo pleno de los individuos, este proyecto busca fortalecer la función del docente como agente de cambio.

En concordancia con lo establecido por la Secretaría de Educación Pública en su Marco para la excelencia en la enseñanza y la gestión escolar (SEP, 2017), se reconoce al profesorado como pieza clave para transformar el entorno escolar y generar condiciones que favorezcan el aprendizaje y la formación de ciudadanos íntegros.

Por lo tanto, el presente trabajo tiene como finalidad sustentar y proponer estrategias pedagógicas y formativas que permitan incorporar valores éticos y socioemocionales en el proceso educativo, promoviendo así un ambiente escolar más armónico, inclusivo y propicio para el desarrollo integral de toda la comunidad educativa.

1.3.1 Justificación teórica

La justificación teórica del Bullying, las disputas entre docentes y los valores puede abordarse desde diferentes perspectivas teóricas y disciplinas, como la psicología, la sociología, la pedagogía y la filosofía. A continuación, se presenta un análisis de cada uno de estos elementos:

El Bullying es un fenómeno complejo que ha sido estudiado desde diversas teorías:

- **Teoría del Aprendizaje Social (Albert Bandura)**

Esta teoría sugiere que el comportamiento agresivo, como el Bullying, puede ser aprendido a través de la observación e imitación de modelos, ya sea en el entorno familiar, escolar o social. Los agresores pueden reproducir conductas violentas que han visto en otros.

- **Teoría de la Dominancia Social**

Desde esta perspectiva, el Bullying puede entenderse como una forma de establecer jerarquías de poder dentro de un grupo. Los agresores buscan dominar a sus víctimas para aumentar su estatus social.

- **Teoría Ecológica (Urie Bronfenbrenner)**

El Bullying no ocurre en un vacío, sino que es influenciado por múltiples sistemas: el microsistema (familia, escuela), el mesosistema (relaciones entre familia y escuela), el exosistema (comunidad) y el macrosistema (cultura y

valores sociales). Esta teoría enfatiza la importancia del contexto en el que se desarrolla el acoso.

- **Teoría de la Deshumanización:**

El Bullying puede ser visto como un proceso de deshumanización, donde el agresor niega la humanidad de la víctima, lo que facilita la justificación de la violencia.

Las disputas entre docentes pueden afectar el clima escolar y, por ende, influir en fenómenos como el Bullying.

- **Teoría del Conflicto (Karl Marx)**

Desde esta perspectiva, las disputas entre docentes pueden surgir por diferencias de poder, recursos o ideologías. Estas tensiones pueden reflejar conflictos más amplios en la sociedad.

- **Teoría de la Comunicación (Paul Watzlawick)**

Las disputas pueden ser el resultado de una comunicación ineficaz o de malentendidos. La falta de habilidades comunicativas puede generar conflictos entre los docentes.

- **Teoría del Liderazgo Educativo:**

Las disputas entre docentes pueden ser un síntoma de un liderazgo deficiente en la institución escolar. Un liderazgo efectivo debería promover la colaboración y resolver conflictos de manera constructiva.

- **Teoría del Estrés Laboral**

Las condiciones laborales estresantes, como la sobrecarga de trabajo o la falta de apoyo, pueden generar tensiones entre los docentes, lo que a su vez afecta el ambiente escolar y puede influir indirectamente en el Bullying.

Los valores son principios éticos y morales que guían el comportamiento humano. En el contexto del Bullying y las relaciones escolares, los valores juegan un papel crucial:

- **Teoría del Desarrollo Moral (Lawrence Kohlberg)**

Kohlberg propone que las personas pasan por etapas de desarrollo moral, desde una moralidad basada en el castigo y la obediencia hasta una moralidad basada en principios universales. El Bullying puede ser una manifestación de un desarrollo moral insuficiente, donde el agresor no ha internalizado valores como la empatía o el respeto.

- **Educación en Valores (Educación para la Ciudadanía)**

Desde esta perspectiva, la escuela tiene la responsabilidad de fomentar valores como la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la justicia. La falta de estos valores en el entorno escolar puede contribuir al Bullying.

- **Teoría de la Socialización**

Los valores se transmiten a través de la socialización, tanto en la familia como en la escuela. Si los agentes socializadores no promueven valores positivos, es más probable que surjan conductas como el acoso escolar.

1.3.2 Justificación práctica

El bullying, de acuerdo con Olweus (1993), puede definirse como una conducta de acoso o intimidación repetitiva, ejercida de manera intencional por uno o varios estudiantes hacia otro, con el propósito de causarle daño físico, emocional o social, aprovechando un desequilibrio de poder. Esta forma de violencia escolar genera un impacto negativo en el desarrollo personal, académico y social de las víctimas, y afecta también la dinámica de convivencia dentro de las instituciones educativas.

En este contexto, la ausencia de valores fundamentales como el respeto, la empatía y la solidaridad se convierte en un factor que favorece la normalización del acoso escolar. Asimismo, las disputas y tensiones entre docentes representan una dimensión igualmente preocupante, ya que debilitan el trabajo colaborativo, la autoridad pedagógica y el ambiente escolar en su conjunto.

Por ello, tanto la práctica de los valores como la gestión de los conflictos entre el personal educativo son temas complejos que requieren un análisis profundo para comprender sus implicaciones en el ámbito educativo y social. Abordar estas problemáticas desde una perspectiva formativa e institucional resulta esencial para promover una cultura de paz, cooperación y sana convivencia en la escuela. A continuación, se presenta una justificación práctica de cada uno de estos aspectos:

1. Bullying

- **Justificación práctica:** El bullying es un fenómeno que afecta el bienestar emocional, psicológico y físico de los estudiantes. Su estudio y prevención son esenciales para crear entornos escolares seguros y promover el desarrollo integral de los alumnos. Comprender las causas y consecuencias del bullying permite implementar estrategias efectivas para prevenirlo, como programas de convivencia escolar, educación emocional y mediación de conflictos. Además, abordar el bullying contribuye a formar ciudadanos más empáticos y respetuosos, lo que tiene un impacto positivo en la sociedad en general.

2. Valores

- **Justificación práctica:** Los valores son fundamentales para la formación de individuos éticos y responsables. En el contexto educativo, la enseñanza de valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad y la honestidad es crucial para fomentar una convivencia armoniosa y preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida. Los valores no solo influyen en el comportamiento individual, sino que también fortalecen el tejido social al promover actitudes positivas hacia los demás. Su práctica en las escuelas ayuda a construir una sociedad más justa y equitativa.

3. Disputas entre docentes

- **Justificación práctica:** Las disputas entre docentes pueden afectar negativamente el clima escolar y, por ende, el aprendizaje de los estudiantes. Analizar las causas de estos conflictos (como diferencias de opinión, falta de comunicación o competencia profesional) es esencial para implementar mecanismos de resolución de conflictos efectivos. Fomentar un ambiente de colaboración y respeto entre los educadores no solo mejora su desempeño laboral, sino que también sirve como modelo positivo para los estudiantes. Además, un equipo docente cohesionado puede trabajar de manera más eficiente en la implementación de proyectos educativos y en la atención a las necesidades de los alumnos.

Estos tres aspectos (bullying, valores y disputas entre docentes) están interconectados y tienen un impacto significativo en la calidad de la educación y en la formación de los estudiantes.

Abordarlos de manera práctica y efectiva no solo mejora el entorno escolar, sino que también contribuye al desarrollo de una sociedad más justa, respetuosa y colaborativa.

La educación no solo se trata de transmitir conocimientos académicos, sino también de formar personas íntegras capaces de convivir en armonía y resolver conflictos de manera constructiva.

1.4 Hipótesis

El bullying es un fenómeno multifactorial que surge como resultado de la interacción de factores individuales (como baja autoestima o impulsividad), familiares (ausencia de límites o modelos violentos), escolares (falta de normas claras y clima institucional negativo) y sociales (normalización de la violencia y falta de habilidades para la resolución pacífica de conflictos). Se manifiesta a través de conductas agresivas, repetidas y sistemáticas, donde existe un desbalance de poder entre el agresor y la

víctima. Esta dinámica perjudica profundamente el desarrollo emocional, social y académico de todos los implicados, tanto directa como indirectamente. La intervención pedagógica mediante docentes capacitados en mediación y manejo emocional puede constituir una estrategia clave para reducir su incidencia y mitigar sus efectos.

1.4.1 Hipótesis general

Si los docentes desarrollan habilidades de mediación, fortalecen su inteligencia emocional y adquieren técnicas efectivas de negociación, entonces podrán desempeñar un rol activo como agentes de cambio en la prevención y resolución de conflictos escolares, favoreciendo un ambiente de respeto, cooperación y convivencia pacífica, lo cual impactará positivamente en el clima escolar y en la reducción de conductas como el bullying.

Esta hipótesis parte del supuesto de que la capacitación docente en competencias socioemocionales y comunicativas tiene una repercusión directa en su capacidad para intervenir adecuadamente en situaciones de conflicto, modelar comportamientos positivos y fomentar entornos escolares saludables.

1.4.2 Hipótesis específica

1. Desarrollo de habilidades de mediación

Si un docente desarrolla habilidades de mediación, como la escucha activa, la reformulación neutral de discursos y la facilitación de acuerdos, entonces estará en condiciones de intervenir de manera efectiva en los conflictos escolares. Esta intervención favorecerá el diálogo constructivo entre las partes involucradas, promoviendo una comprensión mutua, el respeto a la diferencia y la generación de soluciones colaborativas que permitan fortalecer la convivencia escolar.

2. Fortalecimiento de la inteligencia emocional

Si un docente fortalece su inteligencia emocional, incluyendo el reconocimiento, la autorregulación y la empatía hacia las emociones propias y ajenas, entonces podrá actuar con mayor equilibrio y sensibilidad frente a situaciones de conflicto. Esta capacidad contribuirá a prevenir reacciones impulsivas o punitivas, y facilitará un abordaje más humano, reflexivo y formativo que favorezca la resolución pacífica y el desarrollo socioemocional del alumnado.

3. Adquisición de técnicas de mediación y negociación

Si un docente adquiere técnicas estructuradas de mediación y negociación, tales como el uso del lenguaje asertivo, la clarificación de intereses y la búsqueda de acuerdos justos y duraderos, entonces podrá desempeñarse como un facilitador confiable en situaciones de controversia. Su intervención podrá guiar a los estudiantes y a otros actores escolares hacia soluciones mutuamente satisfactorias, reduciendo la tensión y promoviendo una cultura de paz dentro del entorno escolar.

1.4.3 Variables

Un agente de cambio mediador de controversias en educación media superior debe poseer una combinación de habilidades técnicas, emocionales y sociales para manejar conflictos de manera efectiva y promover un ambiente educativo positivo.

A). Resolución de conflictos

- **Negociación:** Habilidad para encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.
- **Mediación:** Capacidad para guiar a las partes hacia un acuerdo mutuo sin tomar partido.

- **Pensamiento crítico:** Analizar situaciones complejas y proponer soluciones viables.

B). Mediación:

1. Comunicación efectiva

- **Escucha activa:** Capacidad para entender las perspectivas de todas las partes involucradas sin prejuicios.
- **Claridad y empatía:** Expresarse de manera clara y empática para generar confianza y comprensión.
- **Asertividad:** Saber comunicar ideas y soluciones de manera firme pero respetuosa.

2. Inteligencia emocional

- **Autoconocimiento:** Reconocer y gestionar sus propias emociones para no influir negativamente en el proceso.
- **Empatía:** Comprender las emociones de los demás y responder de manera adecuada.
- **Manejo del estrés:** Mantener la calma en situaciones tensas o conflictivas.
- **Promoción de la colaboración:** Fomentar el trabajo en equipo y la construcción de consensos.

3. Conocimiento del contexto educativo

- **Comprensión del sistema educativo:** Conocer las normas, políticas y dinámicas propias de la educación media superior.

- **Atención a la diversidad:** Reconocer y respetar las diferencias culturales, sociales y personales de los estudiantes.
- **Prevención de conflictos:** Identificar posibles fuentes de conflicto y actuar de manera proactiva.

4. Habilidades organizacionales

- **Planificación:** Diseñar estrategias y planes para abordar conflictos de manera estructurada.
- **Seguimiento y evaluación:** Monitorear la efectividad de las soluciones implementadas y hacer ajustes necesarios.

5. Ética y profesionalismo

- **Confidencialidad:** Respetar la privacidad de las partes involucradas.
- **Imparcialidad:** Mantener una postura neutral y justa en todo momento.
- **Integridad:** Actuar con honestidad y transparencia.

6. Creatividad e innovación

- **Pensamiento fuera de lo común:** Proponer soluciones innovadoras y adaptativas a problemas complejos.
- **Flexibilidad:** Adaptarse a diferentes situaciones y necesidades.

C). Facilitador:

1. Liderazgo y facilitación

- **Inspiración:** Motivar a los estudiantes y personal educativo a colaborar y resolver problemas.
- **Facilitación de diálogos:** Crear espacios seguros para que las partes expresen sus preocupaciones.

Un agente de cambio con estas habilidades no solo resuelve conflictos, sino que también contribuye a crear un ambiente educativo más inclusivo, respetuoso y colaborativo.

1.4.3.1 variable dependiente

Resolución de conflictos: Según Lederach (2000), la resolución de conflictos es un proceso constructivo que busca abordar las causas profundas de las disputas mediante el diálogo, la participación activa de las partes y la transformación de las relaciones.

Sirve para generar entendimiento mutuo, restaurar la confianza y alcanzar soluciones sostenibles que vayan más allá de acuerdos superficiales. Este proceso implica no solo la gestión inmediata del conflicto, sino también el fortalecimiento de capacidades personales y comunitarias para prevenir futuras tensiones y promover una cultura de paz.

1.4.3.2 variables independientes

Mediación: La mediación es un proceso voluntario y confidencial en el que una tercera persona imparcial (el mediador) ayuda a las partes en conflicto a comunicarse de manera efectiva, identificar intereses comunes y construir soluciones mutuamente aceptables.

En el ámbito educativo, la mediación promueve el desarrollo de habilidades sociales, el respeto mutuo y la cultura de paz, al mismo tiempo que fortalece la autonomía de los involucrados para resolver sus diferencias de manera no violenta. Según Glasl (1999), la mediación no solo resuelve conflictos puntuales, sino que también transforma las relaciones y fomenta una convivencia más saludable.

Facilitación: La facilitación es una metodología de intervención centrada en guiar procesos grupales o institucionales, con el fin de favorecer la participación equitativa, el pensamiento colaborativo y la toma de decisiones consensuada.

El facilitador no impone soluciones, sino que actúa como acompañante neutral que estructura el diálogo y ayuda a clarificar ideas, gestionar emociones y avanzar hacia objetivos comunes. Según Kaner (2014), la facilitación es fundamental en contextos complejos porque crea las condiciones necesarias para que los grupos trabajen juntos de manera productiva, creativa y respetuosa.

1.4 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Desarrollar habilidades de mediación y facilitación en un agente de cambio para promover la resolución constructiva de conflictos, la colaboración efectiva y la transformación positiva de controversias en Escuela Secundaria oficial n° 767 'Moctezuma Ilhuicamina'

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las habilidades necesarias para resolver conflictos en el ámbito educativo.
- Evaluar el impacto del facilitador como agente de cambio en la promoción de estas habilidades.
- Proponer estrategias para fortalecer la resolución de controversias en el nivel medio superior.

1.6 Alcance y delimitación de la investigación

El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo y se apoyó en un diseño no experimental de corte transversal, permitiendo recopilar datos en un momento determinado sin manipulación de variables.

La delimitación establece los límites específicos del estudio para evitar desviaciones y garantizar su viabilidad:

1. Transversal:

- El estudio se llevará a cabo durante un período específico (por ejemplo, un semestre o un año académico).
- Se analizarán situaciones actuales o recientes relacionadas con la resolución de controversias en el nivel:.

2. Geográfica:

La investigación se limitará a la institución educativa Escuela Secundaria oficial n° 767 'Moctezuma Ilhuicamina'

3. Temática:

- Se enfocará en habilidades específicas para la resolución de controversias, como la comunicación asertiva, la empatía y la negociación.
- No se abordarán otros tipos de habilidades no relacionadas directamente con la resolución de conflictos.

4. Metodológica:

- Se utilizará un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) para recopilar y analizar datos.
- Las técnicas de recolección de datos pueden incluir encuestas, entrevistas y observación participante.
- No se incluirán métodos experimentales complejos que requieran recursos adicionales.

5. Conceptual:

- Se basará en teorías y modelos relacionados con la resolución de conflictos, el desarrollo de habilidades socioemocionales y el rol del facilitador en entornos educativos.
- No se profundizará en teorías psicológicas o pedagógicas que no estén directamente relacionadas con el tema de estudio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Las teorías de agentes de cambio han evolucionado a partir de múltiples enfoques y disciplinas, reflejando la complejidad de los procesos de transformación social, institucional y personal.

Estas teorías comparten la idea fundamental de que los individuos o grupos pueden desempeñar un papel activo en la generación de cambios significativos, ya sea a nivel personal, organizacional o social.

Su aplicación sigue siendo especialmente relevante en contextos como la educación, la gestión empresarial, el desarrollo comunitario y la innovación tecnológica.

Históricamente, la figura del agente de cambio ha estado presente de manera implícita en diversas tradiciones culturales y sistemas educativos. No obstante, fue a partir del siglo XX que se comenzó a sistematizar este rol desde el campo de la psicología social y la teoría del cambio organizacional.

Kurt Lewin, considerado uno de los pioneros en este ámbito, propuso en la década de 1940 el modelo de tres etapas del cambio: descongelamiento, cambio y recongelamiento, destacando la importancia de un liderazgo transformador para movilizar al grupo hacia nuevas prácticas (Lewin, 1947).

Figura 2. Kurt Lewins



Fuente: El blog de las ciencias y la investigación social

En contextos educativos, durante décadas prevaleció la creencia de que la autoridad rígida y la disciplina estricta eran las herramientas más efectivas para moldear el comportamiento estudiantil. Se pensaba que los problemas de conducta podían resolverse mediante el castigo o la mano dura.

Sin embargo, investigaciones recientes han demostrado que este enfoque autoritario no solo es ineficaz a largo plazo, sino que también puede dañar el desarrollo emocional de los alumnos y perpetuar dinámicas de violencia.

Hoy en día, se reconoce que los docentes con un estilo de liderazgo democrático, empático y reflexivo tienen un mayor impacto positivo en el desarrollo integral del alumnado.

Desde el enfoque psicológico, Carl Rogers (1969) argumentó que el cambio verdadero ocurre cuando las personas se sienten aceptadas, comprendidas y valoradas.

Aplicado al contexto escolar, esto implica que los docentes, al actuar como agentes de cambio, deben crear un ambiente emocionalmente seguro y propicio para el aprendizaje significativo y el crecimiento personal. Rogers subrayó la importancia de la relación interpersonal como un factor esencial para facilitar procesos de transformación, tanto en individuos como en grupos.

En esa misma línea, el psicólogo Albert Bandura (1977) introdujo la teoría del aprendizaje social, subrayando que los individuos no solo aprenden por medio de la instrucción directa, sino también mediante la observación de modelos.

Esto posiciona al docente como una figura clave: su forma de actuar, resolver conflictos y relacionarse con otros constituye un modelo de comportamiento para los estudiantes. Por lo tanto, su rol como agente de cambio va más allá del contenido académico: se convierte en un promotor de valores, habilidades socioemocionales y actitudes democráticas.

Estudios contemporáneos respaldan esta visión. Por ejemplo, Fullan (2002), uno de los autores más influyentes en el campo del cambio educativo, plantea que los verdaderos cambios escolares no se logran mediante políticas impuestas, sino cuando los docentes se apropian del proceso, lideran desde dentro y generan transformaciones significativas en la cultura institucional.

Su teoría del “agente de cambio interno” destaca la importancia de empoderar a los docentes con herramientas formativas, colaboración entre pares y una visión compartida de mejora.

Asimismo, investigaciones de la UNESCO (2021) en torno a la ciudadanía global señalan que los docentes deben ser formados para actuar como facilitadores del cambio social, desarrollando competencias que les permitan promover la inclusión, la equidad, el pensamiento crítico y la resolución pacífica de conflictos dentro del aula.

En resumen, las teorías de agentes de cambio han avanzado desde visiones conductistas y jerárquicas hacia modelos centrados en la autonomía, el diálogo y la participación activa. Actualmente, se reconoce que la transformación educativa y social depende en gran medida del compromiso y la preparación de los docentes como líderes éticos y profesionales reflexivos capaces de incidir positivamente en su comunidad.

A continuación, se presentan algunos antecedentes clave.

1. Psicología y Cambio de Comportamiento

- **Teorías del Aprendizaje:** Las teorías de condicionamiento clásico Pavlov (1903) y Skinner (1938-1953) sentaron las bases para entender cómo los estímulos y las recompensas pueden influir en el cambio de comportamiento.
- **Teoría del Cambio de Kurt Lewin:** Propuso un modelo de tres fases para el cambio: descongelamiento, cambio y recongelamiento. Este enfoque subraya la importancia de superar la resistencia al cambio y consolidar nuevas conductas.
- **Teoría de la Autodeterminación:** Deci, Ryan (1985) Destaca la importancia de la motivación intrínseca y extrínseca en el cambio de comportamiento.

2. Sociología y Cambio Social

- **Teorías del Cambio Social:** Autores como Max Weber y Émile Durkheim exploraron cómo los individuos y las instituciones pueden impulsar transformaciones en la sociedad.

- **Teoría de la Difusión de Innovaciones Everett Rogers (1962):** Explica cómo las nuevas ideas y prácticas se extienden a través de una población, identificando a los "agentes de cambio" como actores clave en este proceso.
- **Movimientos Sociales:** Estudios sobre líderes y activistas que impulsan cambios estructurales en la sociedad, como los trabajos de Charles Tilly o Paulo Freire.

3. Educación y Pedagogía

- **Teorías del Aprendizaje Transformador Jack Mezirow (1978-1991):** Se centra en cómo los individuos pueden experimentar cambios profundos en sus perspectivas y comportamientos a través del aprendizaje crítico.
- **Educación Liberadora Paulo Freire (1970):** Propone que los educadores pueden ser agentes de cambio al empoderar a los estudiantes para que cuestionen y transformen su realidad social.

4. Gestión Organizacional y Liderazgo

- **Teorías del Liderazgo Transformacional James MacGregor Burns y Bernard Bass (1978-1985):** Los líderes son vistos como agentes de cambio que inspiran y motivan a otros para alcanzar metas superiores.

- **Teoría del Cambio Organizacional John Kotter (1995):** Propone un modelo de ocho pasos para gestionar el cambio en las organizaciones, destacando la importancia de líderes que actúen como agentes de cambio.
- **Teoría de los Campos de Fuerza Kurt Lewin (1947):** Aplicada en contextos organizacionales, analiza las fuerzas que impulsan o resisten el cambio.

5. Desarrollo Comunitario y Cooperación Internacional

- **Teorías del Desarrollo Participativo:** Enfatizan el papel de los agentes locales como impulsores del cambio en sus propias comunidades.
- **Enfoque de Capacitación y Empoderamiento:** Organismos como la ONU y ONG han promovido la idea de que los agentes de cambio son esenciales para lograr desarrollo sostenible.

6. Innovación y Emprendimiento

- **Teorías de la Innovación:** Autores como Joseph Schumpeter destacaron el papel de los emprendedores como agentes de cambio que introducen nuevas ideas y tecnologías.
- **Teoría de los Ecosistemas de Innovación:** Examina cómo los agentes de cambio interactúan en redes para generar transformaciones en sectores específicos.

7. Filosofía y Ética

- **Teorías de la Acción Comunicativa (Jürgen Habermas):** Explora cómo el diálogo y la comunicación pueden ser herramientas para el cambio social.

- **Ética del Cuidado (Carol Gilligan):** Propone que los agentes de cambio pueden operar desde una perspectiva de empatía y responsabilidad hacia los demás.

2.2 Marco histórico

Las teorías de agentes de cambio han evolucionado desde distintos campos del conocimiento, como la psicología, la sociología, la pedagogía crítica y la gestión organizacional. Estas teorías analizan cómo ciertas personas o grupos tienen la capacidad de movilizar recursos, transformar estructuras y generar impacto sostenible en sus entornos.

La figura del agente de cambio se ha vuelto especialmente relevante en el contexto contemporáneo, caracterizado por desafíos complejos que requieren respuestas innovadoras, colaborativas y éticamente fundamentadas.

1. Orígenes en la Psicología y la Sociología (Siglos XIX y XX)

- **Psicología Social:** autores como Kurt Lewin (1947), pionero de la psicología social, propuso el modelo clásico del cambio en tres fases: descongelar, cambiar y recongelar, basado en su teoría del campo. En ella, el comportamiento humano se explica como resultado de un campo dinámico de fuerzas que pueden impulsar o resistir el cambio. Su modelo sirvió de base para posteriores enfoques en gestión del cambio organizacional.
- **Sociología del Cambio:** Figuras como Max Weber introdujo la figura del líder carismático como motor de cambio social, mientras que Émile Durkheim explicó cómo los cambios en los valores colectivos y la conciencia social pueden

generar transformaciones estructurales. Ambos aportes ayudaron a comprender que el cambio no solo es individual, sino también sistémico.

- **Creencia superada:** En el pasado, se creía que el cambio debía venir únicamente desde la autoridad o desde arriba. Hoy se reconoce que el cambio puede generarse desde múltiples niveles, incluidos los actores de base (docentes, estudiantes, comunidades).

2. Teorías del Liderazgo y el Cambio Organizacional (Mediados del Siglo XX)

- **Teorías del Liderazgo:** McGregor (1960) planteó dos visiones sobre la naturaleza humana en las organizaciones. La Teoría X parte de la desconfianza hacia los trabajadores (control autoritario), mientras que la Teoría Y considera que las personas pueden automotivarse si se les brindan condiciones adecuadas. La Teoría Y impulsó modelos de liderazgo más participativos.
- **Desarrollo Organizacional:** McGregor (1960) planteó dos visiones sobre la naturaleza humana en las organizaciones. La Teoría X parte de la desconfianza hacia los trabajadores (control autoritario), mientras que la Teoría Y considera que las personas pueden automotivarse si se les brindan condiciones adecuadas. La Teoría Y impulsó modelos de liderazgo más participativos.
- **Liderazgo Transformacional (Bass & Avolio):** plantea que los líderes inspiran, motivan y elevan moralmente a sus equipos.

- Teoría del Cambio Planeado (Lippitt, Watson & Westley): una evolución del modelo de Lewin, con énfasis en la comunicación y la participación.

3. Educación y Pedagogía Crítica (Segunda Mitad del Siglo XX)

- **Paulo Freire:** Freire (1968) propuso que los educadores pueden convertirse en agentes de cambio al empoderar a los oprimidos para reflexionar críticamente sobre su realidad y transformarla. Rechazó la “educación bancaria” y propuso una pedagogía dialógica y liberadora.
- **Teorías de Aprendizaje Transformador:** Mezirow (1991) desarrolló una teoría en la que el cambio ocurre cuando las personas cuestionan sus marcos de referencia y desarrollan nuevas perspectivas. Esto implica reflexión crítica, diálogo y acción consciente, lo cual es esencial para formar agentes de cambio autónomos.
- **Constructivismo social (Vygotsky):** el conocimiento se construye en interacción con otros.
- **Educación Socioemocional (Bisquerra):** favorece el desarrollo de habilidades para la vida y la convivencia.
- **Creencia superada:** Antiguamente, se pensaba que el aprendizaje era un proceso pasivo. Hoy se sabe que el aprendizaje significativo ocurre cuando se cuestiona la realidad y se genera acción social.

4. Movimientos Sociales y Teorías de la Acción Colectiva (Siglo XX)

- **Teorías de Movimientos Sociales:** Ambos autores analizaron cómo los movimientos sociales surgen cuando existen oportunidades políticas, redes de apoyo y marcos interpretativos comunes. Destacan la importancia de la organización, la protesta no violenta y la visibilidad pública para generar transformación social.
- **Empoderamiento Comunitario:** En *Rules for Radicals* (1971), Alinsky defendió el empoderamiento de las comunidades marginalizadas para convertirse en protagonistas del cambio, cuestionando estructuras de poder y desarrollando liderazgo popular.
- **Teoría de la Identidad Colectiva (Melucci):** el cambio surge cuando los individuos se reconocen como parte de una causa común.

4. Enfoques Contemporáneos (Siglo XXI)

Figura 3. Enfoque contemporáneo



Fuente: Enfoques contemporáneos de liderazgo

- **Cambio Sistémico:** En el siglo XXI, las teorías de agentes de cambio han adoptado un enfoque más sistémico, reconociendo la complejidad de los problemas globales (como el cambio climático y la desigualdad).

Autores como Senge (1990) propuso la idea de las organizaciones que aprenden, donde el cambio se logra cuando los sistemas se comprenden en su totalidad y se actúa de manera colectiva. Destacó la importancia del pensamiento sistémico, el aprendizaje en equipo y la visión compartida.

- **Innovación Social:** Conceptos como el emprendimiento social y la innovación social han ganado relevancia, destacando el papel de los individuos y organizaciones en la creación de soluciones sostenibles.

- **Tecnología y Cambio:** La digitalización y las redes sociales han transformado cómo los agentes de cambio pueden movilizar recursos y generar impacto a gran escala.

El emprendimiento social y el uso de plataformas digitales han ampliado el campo de acción de los agentes de cambio. Las redes sociales, por ejemplo, permiten la movilización de recursos humanos y simbólicos a gran escala.

6. Aplicaciones Prácticas

- **Educación:** Los agentes de cambio en la educación buscan transformar sistemas educativos para promover la equidad y la inclusión. Los docentes son hoy reconocidos como agentes de cambio fundamentales. Estudios como los de Fullan (2002) destacan que el cambio escolar real ocurre desde el aula, no desde las políticas externas.
- **Negocios:** En el mundo corporativo, se promueve el liderazgo ético y la innovación sostenible. Empresas responsables buscan transformar no solo sus resultados, sino también su impacto social.
- **Política Pública:** Los agentes de cambio en la esfera pública promueven leyes y políticas que favorezcan la equidad, la justicia y el bienestar colectivo. En este contexto, se valora la participación ciudadana y la incidencia desde la base.

Figura 4. Agentes de cambio



Fuente: Agentes de cambio

2.3 Bases Teóricas

Las teorías de mediación y facilitación son enfoques que buscan mejorar la comunicación, la resolución de conflictos y la colaboración entre individuos o grupos. Estas teorías se aplican en diversos contextos, como la educación, la psicología, la negociación y la gestión organizacional. A continuación, se presentan algunas de las teorías más relevantes.

Teorías de Mediación

La mediación es un proceso en el que un tercero neutral (el mediador) ayuda a las partes en conflicto a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable. Las teorías de mediación se centran en cómo facilitar este proceso de manera efectiva.

1. Teoría de la Transformación del Conflicto Bush y Folger (1990-1994):

- Propone que la mediación no solo debe resolver el conflicto, sino también transformar a las personas involucradas.
- Busca empoderar a las partes y promover su reconocimiento mutuo.
- El objetivo es mejorar la relación entre las partes, no solo llegar a un acuerdo.

2. Teoría de la Justicia Restaurativa:

- Se enfoca en reparar el daño causado por el conflicto y restaurar las relaciones.
- Promueve la participación de las partes afectadas y la comunidad.
- Busca soluciones que satisfagan las necesidades de todos los involucrados.

3. Teoría de la Negociación Basada en Intereses Fisher y Ury (1981):

- Propone que la mediación debe centrarse en los intereses subyacentes de las partes, no en sus posiciones.
- Promueve la creación de opciones que beneficien a todos (ganar-ganar).
- Es la base del método de negociación colaborativa.

4. Teoría de la Comunicación No Violenta Rosenberg (1990):

- Enfatiza la importancia de la empatía y la expresión auténtica en la mediación.
- Busca que las partes se comuniquen de manera clara y respetuosa, evitando la agresión.

Teorías de Facilitación

La facilitación se refiere al proceso de guiar a un grupo para que funcione de manera efectiva, promoviendo la participación, la toma de decisiones y la resolución de problemas.

1. Teoría de la Dinámica de Grupos Lewin (1940-1947):

- Estudia cómo los grupos se comportan y toman decisiones.
- Propone que un facilitador debe entender las dinámicas internas del grupo para guiarlo hacia sus objetivos.
- Incluye conceptos como liderazgo participativo y resolución de conflictos grupales.

2. Teoría de la Facilitación Participativa Heron (1970):

- Se centra en la participación de todos los miembros del grupo.
- El facilitador actúa como un guía que promueve la colaboración y la creatividad.
- Incluye técnicas como el brainstorming y la toma de decisiones por consenso.

3. Teoría de la Inteligencia Colectiva Lévy (1994):

- Propone que los grupos pueden alcanzar soluciones más efectivas cuando se aprovecha la diversidad de conocimientos y perspectivas.
- El facilitador debe crear un ambiente que fomente la contribución de todos.

4. Teoría de la Facilitaciónpreciativa Cooperrider (1987):

- Se basa en identificar y fortalecer lo que funciona bien en un grupo u organización.
- El facilitador guía al grupo para que se centre en sus fortalezas y oportunidades, en lugar de los problemas.

En resumen, tanto la mediación como la facilitación buscan crear espacios de diálogo y colaboración, pero mientras la mediación se enfoca en resolver conflictos, la facilitación se centra en guiar procesos grupales hacia objetivos comunes. Ambas son herramientas esenciales para mejorar las relaciones humanas y promover soluciones sostenibles.

2.4 Marco legal

A continuación, se presentan las principales disposiciones legales que respaldan el presente proyecto, cuyo objetivo es establecer un plan de acción fundamentado para la formación de docentes como agentes de cambio y la implementación de

mecanismos alternativos de solución de conflictos en el ámbito educativo. Este marco legal busca garantizar que las acciones planteadas se realicen dentro de los límites normativos establecidos a nivel federal y estatal, promoviendo prácticas escolares que respeten los derechos humanos, la equidad, la inclusión y la cultura de paz.

Como punto de partida, se incluye la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece los principios fundamentales del derecho a la educación, reconociendo a las y los docentes como actores clave en la transformación social. Posteriormente, se revisan leyes de reciente publicación y reformas, como la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, la Ley de Mediación y Promoción de la Paz Social del Estado de México, y la Ley de Justicia Cotidiana, las cuales promueven el uso de la mediación, conciliación y facilitación para abordar conflictos en diversos contextos, incluyendo el escolar.

Cada una de estas normativas se analiza con el fin de demostrar su relevancia para el desarrollo de estrategias que favorezcan la convivencia pacífica, el fortalecimiento del rol docente y la construcción de comunidades educativas más justas y resilientes.

Figura 5. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos



Fuente: Dijuris

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 3.º Constitucional (Reforma DOF 15-05-2019 y DOF 15-04-2025)

Este artículo establece los principios que rigen el derecho a la educación en México. Señala que:

“La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje.”

Este fundamento legal respalda el enfoque integral de la educación, que no solo busca el desarrollo académico, sino también el desarrollo socioemocional, ético y cívico, reforzando la figura del docente como facilitador de valores y promotor de la cultura de paz.

Párrafo reformado DOF 10-06-2011. Reformado y reubicado (antes párrafo segundo) DOF 15-05-2019

“El Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos.”

Este fragmento pone de manifiesto el principio de interés superior de la niñez, lo cual obliga a las instituciones a garantizar ambientes libres de violencia, en donde los conflictos sean tratados con mecanismos pedagógicos y restaurativos, y no mediante prácticas punitivas.

Párrafo adicionado DOF 15-05-2019

“Las maestras y los maestros son agentes fundamentales del proceso educativo y, por tanto, se reconoce su contribución a la transformación social. Tendrán derecho de acceder a un sistema integral de formación, de capacitación y de actualización retroalimentado por evaluaciones diagnósticas, para cumplir los objetivos y propósitos del Sistema Educativo Nacional”

Este párrafo fortalece la conceptualización del docente como agente de cambio social, no solo en lo académico, sino en su función como mediador, guía y facilitador de procesos transformadores dentro del entorno escolar.

“Los planteles educativos constituyen un espacio fundamental para el proceso de enseñanza aprendizaje. El Estado garantizará que los materiales didácticos, la infraestructura educativa, su mantenimiento y las condiciones del entorno, sean idóneos y contribuyan a los fines de la educación.”

Esto implica que el entorno físico y emocional del plantel escolar debe ser propicio para el aprendizaje, lo cual incluye la gestión adecuada de los conflictos, la formación docente continua y estrategias de convivencia pacífica.

Párrafo adicionado DOF 15-05-2019

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Última Reforma DOF 15-04-2025

LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Esta ley de observancia general fue publicada el 26 de enero de 2024 y tiene como objetivo: “...establecer y regular mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, conciliación y facilitación, aplicables en los ámbitos público y social.”

Esta ley es fundamental para el enfoque restaurativo en el ámbito escolar, ya que reconoce la mediación y facilitación como procesos voluntarios que permiten resolver conflictos de manera no adversarial, promoviendo el diálogo, el respeto y la corresponsabilidad. Además, legitima la intervención de personas facilitadoras capacitadas, como los docentes, en la solución pacífica de controversias.

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024

En esta Ley es de observancia general para el Estado de México, es de orden público e interés social, indica los mecanismos alternativos para la solución de conflictos por medio de personas facilitadoras en el ámbito público y social

Ley y reglamento de Mediación, conciliación y promoción de la paz social en el estado de México.(1 de enero 2011)

Esta ley, vigente desde el 1 de enero de 2011, establece mecanismos de mediación comunitaria y social, con el propósito de fortalecer la paz, prevenir conflictos y fomentar el entendimiento entre las personas. En el ámbito educativo, esta ley da sustento legal a programas de mediación escolar, donde el docente puede actuar como facilitador o mediador capacitado, promoviendo un ambiente de diálogo, respeto y participación entre los miembros de la comunidad escolar.

Ley de Justicia Cotidiana para el Estado de México.(10 de marzo del 2023), ultima reforma (29 de abril 2025)

Esta ley busca acercar la justicia a la ciudadanía a través de mecanismos ágiles, accesibles y preventivos. En su última reforma (29 de abril de 2025), se fortalecen las atribuciones de actores comunitarios para resolver conflictos de manera oportuna.

En el contexto escolar, esta ley abre la posibilidad de incorporar prácticas restaurativas en los centros educativos como forma de abordar conflictos entre alumnos, docentes y familias. Reconoce el valor del diálogo estructurado y de soluciones colaborativas por encima de los procesos sancionadores tradicionales.

Figura 6. Ley de justicia cotidiana



Fuente: Gobierno de México

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es un proceso sistemático que permite analizar, interpretar y explicar fenómenos con el fin de generar nuevos conocimientos o profundizar en los ya existentes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación consiste en un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el propósito de comprenderlo y resolverlo”.

En el presente estudio se adoptó un enfoque mixto, que combina los enfoques cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo permitió medir y analizar variables específicas mediante el uso de instrumentos estandarizados, mientras que el enfoque cualitativo facilitó la comprensión de percepciones, actitudes y experiencias de los participantes, sin intervenir o modificar el objeto de estudio, respetando así su contexto natural.

Esta combinación metodológica se seleccionó conforme a los objetivos del estudio y a los métodos previamente establecidos, con el propósito de garantizar la pertinencia, utilidad y eficiencia en la obtención de datos relevantes para la comprensión del problema planteado. Al abordar el fenómeno desde distintas perspectivas, se logró un análisis más profundo, completo y enriquecido de la realidad educativa investigada.

Respecto al diseño metodológico, se optó por un diseño no experimental, transversal y descriptivo.

- No experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables, sino que se observaron tal como se presentan en su contexto natural.

- Transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento temporal, lo que permitió obtener una “fotografía” del fenómeno durante un periodo específico.
- Descriptivo, porque se pretendió identificar, caracterizar y documentar los comportamientos, opiniones y actitudes de los participantes frente al objeto de estudio.

La técnica principal utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, debido a su efectividad para obtener información de manera rápida, estructurada y representativa, especialmente útil al trabajar con grupos amplios de población.

3.2 Población y muestra

Figura 7. Población



Fuente: OpenClipart-Vectors en Pixabay

Según Sampieri, Collado y Lucio (2014), la población se refiere al conjunto total de individuos, casos o elementos que poseen una o más características comunes y relevantes para una investigación, y de los cuales se extraerán los datos necesarios

para el análisis del fenómeno de estudio. Esta población puede ser finita o infinita, dependiendo del alcance del estudio, y constituye la base para la selección de la muestra.

En el desarrollo del presente estudio, la población estuvo conformada por estudiantes y docentes de nivel secundaria pertenecientes a la Escuela Secundaria Oficial N.º 767 “Moctezuma Ilhuicamina”. No obstante, se trabajó con una muestra intencionada de 27 participantes, de los cuales 19 eran alumnos que actualmente cursan el tercer grado de secundaria, y 8 eran docentes responsables de dicho grupo.

La elección de este nivel educativo no fue aleatoria, sino deliberada, ya que los registros internos de la institución indicaron que los estudiantes de tercer grado presentaban un índice considerablemente elevado de conductas agresivas, tanto físicas como verbales, en comparación con los alumnos de otros grados escolares.

Este criterio permitió centrar la investigación en un grupo particularmente vulnerable, con el propósito de comprender con mayor profundidad los factores asociados a este tipo de comportamiento y proponer estrategias de intervención más eficaces.

3.3 Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó como instrumento principal la encuesta estructurada, aplicada tanto a alumnos como a docentes del tercer grado de secundaria. La elección de este recurso metodológico se fundamenta en su capacidad para recolectar información cuantitativa de manera estandarizada, eficiente y sistemática.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario es una técnica que permite obtener datos sobre variables específicas mediante una serie de preguntas diseñadas con base en los objetivos del estudio, lo que facilita el análisis y comparación de los resultados.

La encuesta estuvo conformada por 32 reactivos organizados en 8 ítems temáticos, los cuales fueron diseñados con base en los factores que inciden en la convivencia escolar y la percepción del rol docente como agente de cambio. Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos, que incluyó las siguientes opciones:

(1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) Algunas veces, (4) Casi nunca, (5) Nunca.

Esta escala fue seleccionada debido a su utilidad para medir actitudes, percepciones y frecuencia de conductas, siendo ampliamente reconocida en investigaciones educativas y sociales.

De acuerdo con Martínez (2012), la escala de Likert permite cuantificar variables subjetivas como la percepción, el nivel de acuerdo o la intensidad con la que se presentan ciertos comportamientos o creencias, otorgando validez al análisis de resultados.

La aplicación del instrumento se realizó a una muestra total de 27 participantes, compuesta por 19 alumnos y 8 docentes del grupo seleccionado. La elección de este grupo no fue aleatoria, sino intencional, ya que los registros institucionales indican que los estudiantes de tercer grado presentan los niveles más altos de conductas agresivas, tanto físicas como psicológicas.

Esta característica justificó focalizar la recolección de datos en este segmento, buscando obtener información relevante sobre el entorno escolar y las relaciones interpersonales en el aula.

Asimismo, se consideró esencial incluir al cuerpo docente en el proceso, no solo por su experiencia directa con el grupo, sino porque su perspectiva resulta estratégica para comprender el fenómeno desde una mirada profesional. En ese sentido, los docentes no solo son observadores, sino también actores clave en la transformación del entorno escolar, por lo que su participación en el diagnóstico es vital para diseñar acciones pertinentes y eficaces.

La encuesta fue aplicada de manera presencial y anónima, garantizando la confidencialidad de las respuestas para fomentar la honestidad en las opiniones vertidas y facilitar un análisis objetivo y ético de los resultados.

3.4 Procedimientos

El procedimiento seguido para la realización del estudio fue el siguiente:

1. Selección de la problemática: Se identificó y definió la problemática central a investigar, enfocándose en las conductas agresivas observadas en el contexto escolar.
2. Elección de la institución: Se seleccionó la institución educativa donde se llevaría a cabo la recolección de datos, tomando en cuenta factores como el registro de incidentes y la disposición para colaborar con la investigación.
3. Recolección de información mediante entrevistas: Se aplicaron entrevistas estructuradas tanto a los alumnos del grupo seleccionado como a los agentes de cambio, es decir, los docentes responsables, con el objetivo de obtener una perspectiva integral sobre la problemática.
4. Análisis de datos: Se procesaron y analizaron las respuestas obtenidas para identificar patrones, causas y posibles soluciones relacionadas con las conductas agresivas.
5. Elaboración de conclusiones y propuestas: Con base en los resultados, se formularon conclusiones y se propusieron estrategias de intervención para atender la problemática identificada.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Presentación y análisis de resultados

Este apartado se enfoca en la descripción de los instrumentos utilizados para la recolección de información en el presente estudio, el cual tuvo como propósito identificar conductas agresivas en el contexto escolar y proponer estrategias de intervención basadas en valores éticos, socioemocionales y en el rol del docente como agente de cambio.

Para ello, fue fundamental establecer una estructura metodológica clara que permitiera traducir conceptos teóricos en indicadores medibles.

El proceso de medición se apoyó en la aplicación de un cuestionario estructurado, cuya finalidad fue recolectar datos de forma sistemática, permitiendo clasificar, cuantificar e interpretar las respuestas proporcionadas tanto por alumnos como por docentes. Este instrumento fue diseñado conforme a los objetivos del estudio, cuidando que cada reactivo correspondiera a los ítems establecidos y permitiera dar cuenta de las dimensiones a evaluar.

Se utilizó una escala de tipo Likert, compuesta por 32 reactivos organizados en 8 ítems temáticos. Esta escala permitió explorar el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes respecto a diversas afirmaciones relacionadas con valores, habilidades socioemocionales, toma de decisiones, resolución de conflictos y actitudes frente a situaciones escolares. Las opciones de respuesta se presentaron en tres niveles: “En desacuerdo”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “De acuerdo”.

La elección de esta herramienta se justifica por su eficacia en la medición de actitudes y percepciones, ya que posibilita captar matices en la forma en que los individuos interpretan y se relacionan con determinadas situaciones. Además, su aplicación fue práctica tanto para el alumnado como para el personal docente, lo que facilitó la obtención de datos relevantes para el análisis cuantitativo.

Tabla 1. Escala de Likert

AUTOCONOCIMIENTO			RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			AUTOCONTROL			AUTOCOMPETENCIA			EQUILIBRIO EMOCIONAL			COMUNICACIÓN			INERTE			COMUNICACIÓN EFECTIVA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Analiza con frecuencia su forma de actuar			Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta			Se dirige a las personas que se relacionan con el problema, más allá de lo evidente			Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Trata lo que le interesa que se sepa, pero en el momento oportuno			Muestra seguridad al hora de tomar decisiones			Se siente seguro en su capacidad para tomar decisiones			Tiene confianza en sus propias capacidades			Reconoce sus limitaciones y trata de superarlas			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Reconoce sus limitaciones y trata de superarlas			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Estadísticas

Estadísticos

		Analiza con frecuencia su forma de actuar	Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos	Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta	Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar	Ante un problema, sabe seleccionar la información importante y esta en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		Analiza en profundidad las causas del problem, más allá de lo evidente	Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una	Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa	No se deja llevar por impulsos emocionales	Controla el estrés de forma efectiva
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones	Mantiene la calma en situaciones difíciles	Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones	Se siente seguro en su papel de padre/madre	Es consecuente de sus desiciones
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		Tiene confianza en sus propias capacidades	Reacciona equilibradamente ante situaciones conflictivas	Es paciente con sus limitaciones y con las de las demás personas	Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias	Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones	Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido	Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona que se dirige	Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva	Intenta entender la posición de las personas en su entorno
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		Actúa teniendo en cuenta los sentimientos de las personas	Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro	Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica	Al mantener una conversación, escucha todo el mensaje sin interrumpir	Está atento al lenguaje no verbal
N	Válido	27	27	27	27	27
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

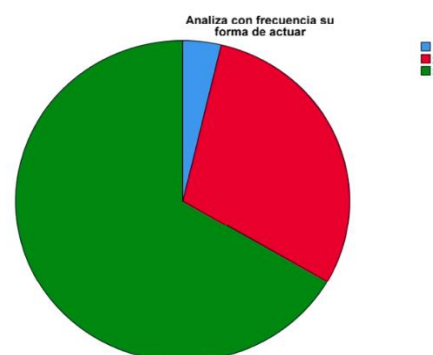
		En conversación, resume lo que ha entendido para aclarar la comprensión	Introduce expresiones como "cuéntame", "explicame", "describeme", para obtener mas informacion de la otra persona
N	Válido	27	27
	Perdidos	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Autoconocimiento

Analiza con frecuencia su forma de actuar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	3.7	3.7	3.7
	2	8	29.6	29.6	33.3
	3	18	66.7	66.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



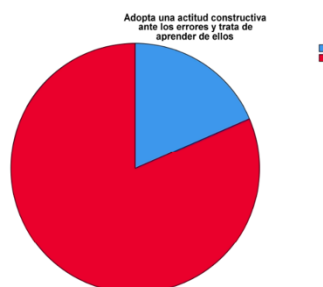
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de los 65 participantes —entre docentes y alumnos— de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina” indican que el 3.7 % no reflexiona sobre su forma de actuar, el 29.6 % mantiene una postura neutral, y el 66.7 % sí lo hace. Esto evidencia que la mayoría demuestra autoconciencia y capacidad de reflexión, aspectos fundamentales para mejorar la convivencia escolar. En los docentes, esta habilidad refuerza su rol como agentes de cambio, y en los alumnos, favorece el desarrollo de competencias socioemocionales clave para la gestión de conflictos y el fortalecimiento de relaciones positivas en el entorno educativo.

Figura 9.. Autoconocimiento

Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos

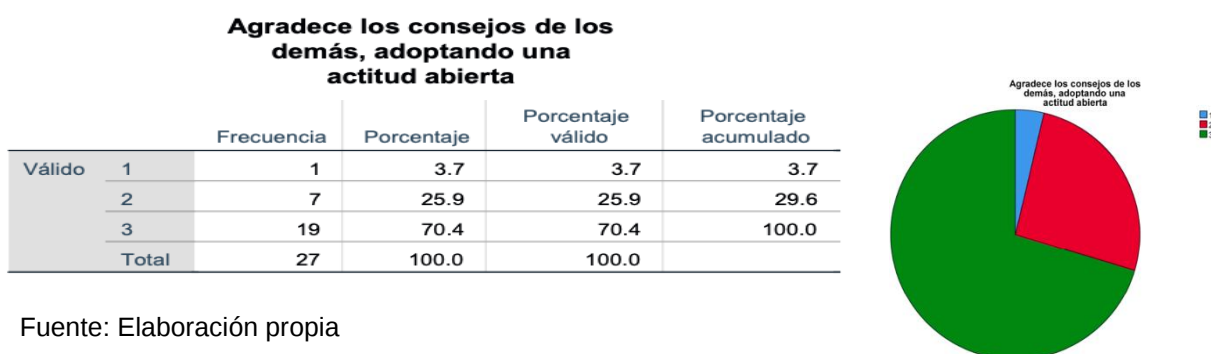
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	5	18.5	18.5	18.5
	3	22	81.5	81.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

Con base en los resultados obtenidos, el 81.5 % de los participantes (docentes y alumnos) afirmó adoptar una actitud constructiva ante los errores y procurar aprender de ellos, mientras que el 18.5 % se mantuvo en una postura neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. Estos datos reflejan que la mayoría de los encuestados muestra una disposición positiva hacia el aprendizaje a partir de sus equivocaciones, lo cual es fundamental para fomentar el desarrollo personal, el pensamiento crítico y una cultura de mejora continua dentro del entorno escolar.

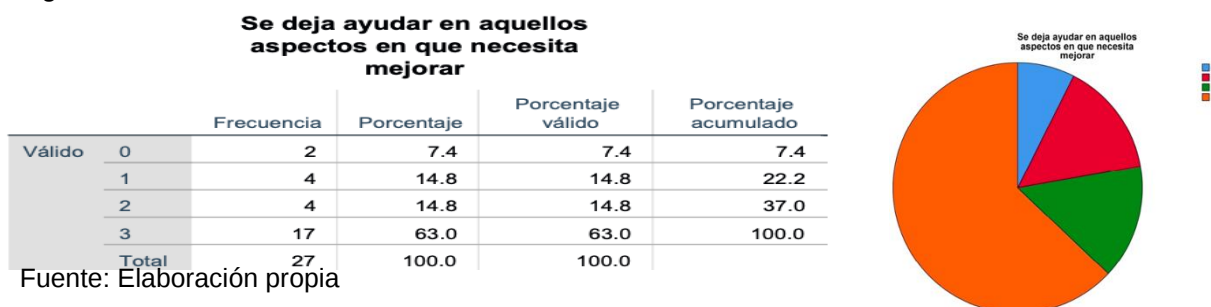
Figura 10. Autoconocimiento



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 70.4 % de los participantes (alumnos y docentes) indicó estar de acuerdo con agradecer los consejos de los demás y adoptar una actitud abierta. Por otro lado, el 25.9 % expresó una postura neutral, mientras que solo el 3.7 % no estuvo de acuerdo. Estos datos evidencian que la mayoría de los encuestados valora la retroalimentación y demuestra receptividad ante las opiniones externas, lo cual es esencial para fortalecer la comunicación, el respeto mutuo y el crecimiento personal dentro del ámbito escolar.

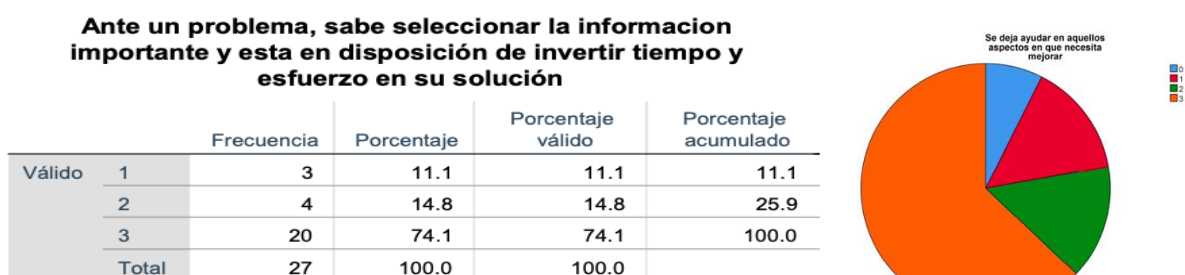
Figura 11. Autoconocimiento



Fuente: Elaboración propia

En relación con la afirmación “Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar”, los resultados indican que el 63.0 % de los participantes (alumnos y docentes) estuvo de acuerdo, lo que sugiere una disposición mayoritaria hacia la apertura y el crecimiento personal. El 14.8 % se mantuvo en una postura neutral y otro 14.8 % no estuvo de acuerdo, mientras que el 7.4 % omitió su respuesta. Estos datos reflejan que, si bien la mayoría muestra una actitud receptiva ante el apoyo externo, aún existe un porcentaje que manifiesta resistencia o indiferencia, lo cual representa una oportunidad para reforzar la importancia del acompañamiento y la colaboración en el proceso educativo.

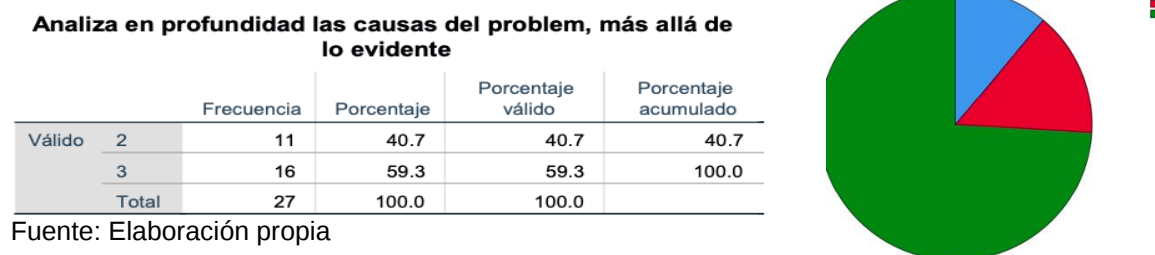
Figura 12. Resolución de conflictos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejan que el 74.1 % de los participantes (alumnos y docentes) manifestó estar de acuerdo en que, ante un problema, sabe identificar la información relevante y está dispuesto a dedicar tiempo y esfuerzo para resolverlo. Por otro lado, el 14.8 % adoptó una postura neutral, mientras que el 11.1 % no estuvo de acuerdo. Estos datos sugieren que una amplia mayoría posee habilidades para el análisis crítico y la toma de decisiones, además de una actitud proactiva ante los retos escolares, lo que resulta clave para fomentar la autonomía, la responsabilidad y la resolución efectiva de conflictos en el entorno educativo.

Figura 13. Resolución de conflictos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 59.3 % de los participantes (entre docentes y estudiantes) estuvo de acuerdo en que analiza con profundidad las causas de los problemas más allá de lo superficial. Sin embargo, el 40.7 % adoptó una postura neutral, lo cual podría indicar una falta de seguridad o de práctica al realizar este tipo de análisis reflexivo. Aunque la mayoría presenta una actitud analítica frente a las situaciones problemáticas, es importante fortalecer estas habilidades en el resto del grupo para fomentar una comprensión más crítica y profunda en la toma de decisiones.

Figura 14. Resolución de conflictos

Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	1	3.7	3.7	7.4
	2	6	22.2	22.2	29.6
	3	19	70.4	70.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



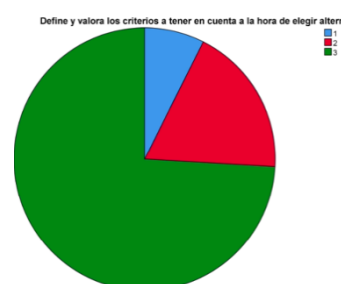
Fuente: Elaboración propia

Ante esta afirmación, el 70.4 % estuvo de acuerdo, lo que indica una fuerte inclinación por parte de la mayoría hacia la evaluación reflexiva de diferentes opciones antes de actuar. No obstante, el 22.2 % mostró una postura neutral, mientras que el 3.7 % no estuvo de acuerdo y otro 3.7 % omitió su respuesta. Estos datos sugieren que, aunque el pensamiento estratégico está presente en gran parte de los participantes, aún es necesario fomentar una mayor conciencia sobre la importancia de considerar las consecuencias al momento de resolver problemas.

Figura 15. Resolución de conflictos

Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa

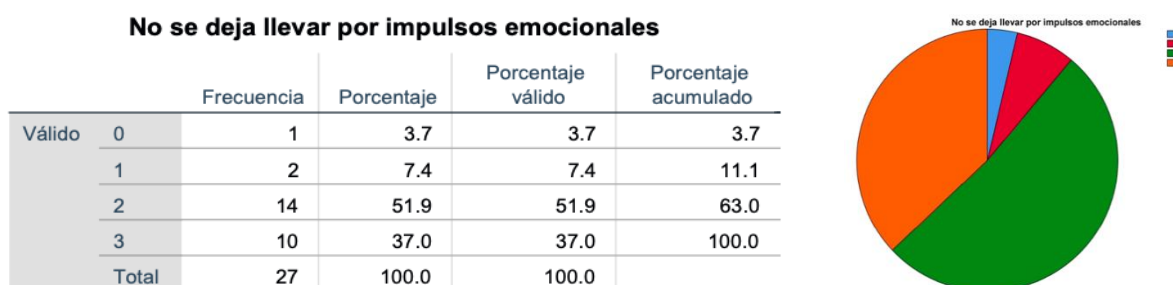
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	7.4	7.4	7.4
	2	5	18.5	18.5	25.9
	3	20	74.1	74.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

La afirmación fue respaldada por el 74.1 % de los encuestados, quienes indicaron estar de acuerdo en que tienen la capacidad de establecer y valorar criterios al elegir entre opciones. El 18.5 % adoptó una postura neutral, mientras que el 7.4 % no estuvo de acuerdo. Este panorama sugiere que la mayoría posee habilidades metacognitivas y de juicio crítico al momento de tomar decisiones, aunque persiste una minoría que podría beneficiarse de un mayor acompañamiento en el desarrollo de este tipo de competencias reflexivas.

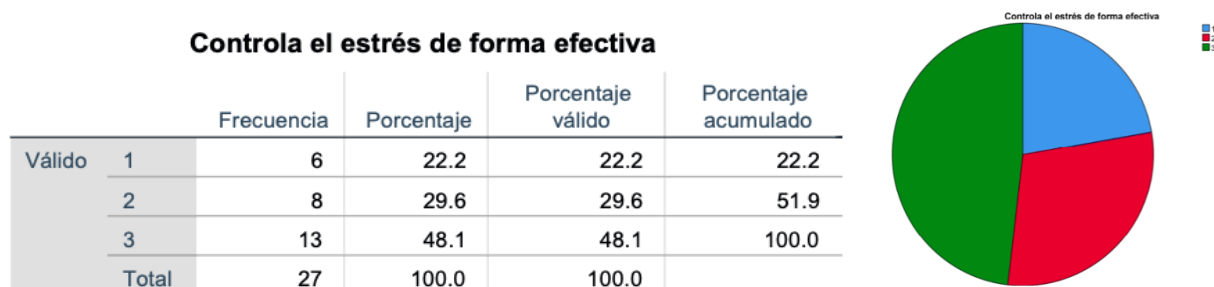
Figura 16. Autocontrol



Fuente: Elaboración propia

En este caso, el 37.0 % de los participantes manifestó estar de acuerdo, mientras que el 51.9 % se mantuvo en una posición neutral, lo que podría indicar una falta de claridad en el manejo emocional o dificultades para autorregularse en situaciones de presión. El 7.4 % no estuvo de acuerdo, y el 3.7 % omitió su respuesta. Estos resultados revelan la necesidad de trabajar más intensamente en la educación socioemocional, particularmente en el área del control de impulsos, tanto en estudiantes como en docentes.

Figura 17. Autocontrol



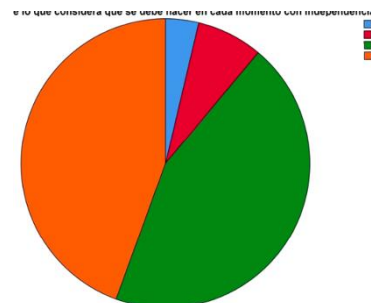
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, el 48.1 % de los participantes afirmó estar de acuerdo en que controla el estrés de forma efectiva, mientras que el 29.6 % mostró una postura neutral y el 22.2 % no estuvo de acuerdo. Estos datos evidencian que, aunque casi la mitad logra gestionar el estrés adecuadamente, existe un porcentaje considerable que presenta dificultades en esta área, lo cual puede afectar su bienestar emocional y desempeño escolar o profesional. Se recomienda implementar estrategias institucionales orientadas al autocuidado, la gestión emocional y la resiliencia.

Figura 18. Autocontrol

**Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento
con independencia de sus emociones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	2	7.4	7.4	11.1
	2	12	44.4	44.4	55.6
	3	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



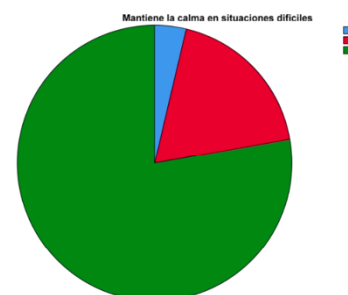
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos reflejan que el 44.4 % de los participantes estuvo de acuerdo en que actúan conforme a lo que consideran correcto, sin dejarse llevar por sus emociones. Sin embargo, una proporción igual (44.4 %) adoptó una postura neutral, lo que podría indicar inseguridad o falta de consistencia emocional al momento de actuar. Por otra parte, el 7.4 % no estuvo de acuerdo y el 3.7 % no emitió respuesta. Esta distribución sugiere que, aunque una parte significativa actúa con autonomía emocional, existe un porcentaje relevante que podría beneficiarse de estrategias que fortalezcan la autorregulación emocional y la toma de decisiones racional.

Figura 19. Autocontrol

Mantiene la calma en situaciones difíciles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	2	5	18.5	18.5	22.2
	3	21	77.8	77.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



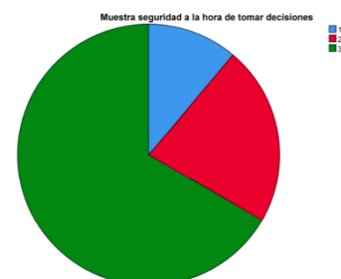
Fuente: Elaboración propia

Ante esta afirmación, el 77.8 % de los encuestados indicó estar de acuerdo, lo cual refleja una alta capacidad de control emocional en contextos de tensión. No obstante, el 18.5 % mantuvo una postura neutral, y el 3.7 % manifestó estar en desacuerdo. Estos datos indican que la gran mayoría de los participantes logra mantener la calma bajo presión, una habilidad fundamental para el desarrollo socioemocional. Aun así, el porcentaje restante sugiere la necesidad de reforzar estas competencias en ciertos individuos para lograr una gestión más efectiva de situaciones difíciles.

Figura 20. Autoconfianza

Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	11.1	11.1	11.1
	2	6	22.2	22.2	33.3
	3	18	66.7	66.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



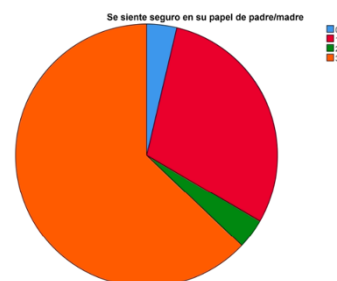
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados, el 66.7 % de los participantes se mostró de acuerdo con esta afirmación, lo que representa un indicador positivo de autoconfianza al momento de tomar decisiones. Por otro lado, el 22.2 % adoptó una postura neutral y el 11.1 % no estuvo de acuerdo, lo cual podría señalar vacilaciones, falta de seguridad o carencia de herramientas para tomar decisiones firmes en determinados contextos. En conjunto, estos datos evidencian que, aunque una mayoría muestra seguridad, es recomendable fortalecer habilidades de autoconfianza y juicio crítico para aquellos con respuestas neutrales o negativas.

Figura 21. Autoconfianza

Se siente seguro en su papel de padre/madre

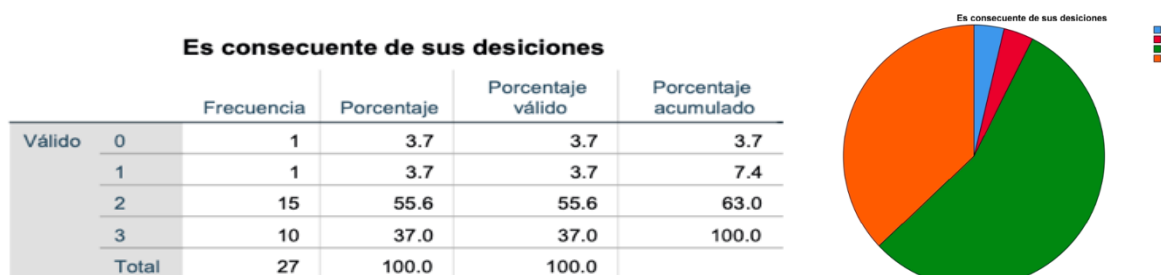
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	8	29.6	29.6	33.3
	2	1	3.7	3.7	37.0
	3	17	63.0	63.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

En esta categoría, el 63.0 % de los encuestados manifestó sentirse seguros en su rol parental. Sin embargo, el 29.6 % expresó estar en desacuerdo, el 3.7 % se mantuvo neutral y otro 3.7 % no emitió respuesta. Esta distribución muestra que, aunque una mayoría se percibe competente en su rol como padre o madre, existe un sector considerable que requiere apoyo, acompañamiento o formación específica en temas de parentalidad positiva y habilidades de crianza, especialmente cuando su seguridad como figuras de referencia emocional y educativa puede impactar directamente en el desarrollo de sus hijos o estudiantes.

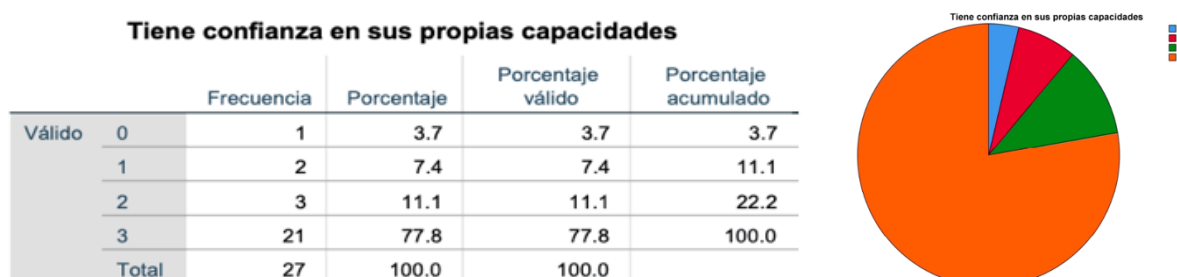
Figura 22. Autoconfianza



Fuente: Elaboración propia

El 37.0 % de los participantes señaló estar de acuerdo en que actúan de forma coherente con las decisiones que toman. No obstante, el 55.6 % adoptó una postura neutral, lo cual podría evidenciar dudas respecto a su consistencia personal, o bien, una dificultad para evaluar su comportamiento desde una perspectiva reflexiva. El 3.7 % expresó estar en desacuerdo, y otro 3.7 % no respondió. En general, si bien existe una tendencia favorable, los resultados invitan a reforzar el pensamiento crítico y la congruencia personal como elementos clave del desarrollo emocional y ético.

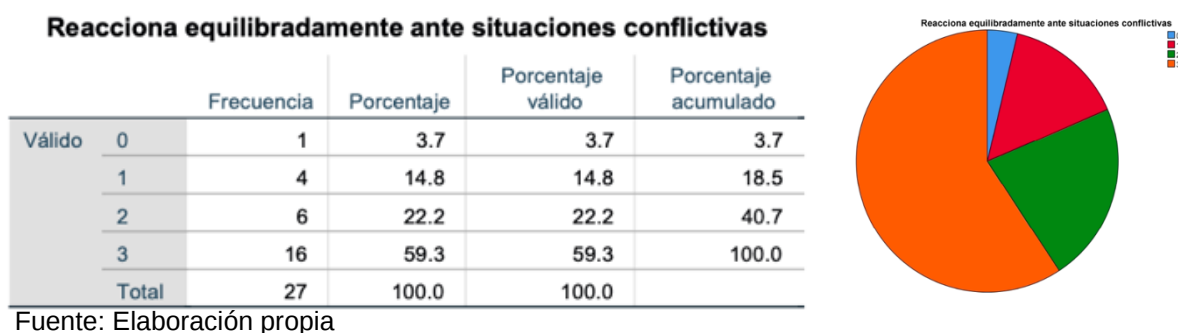
Figura 23. Autoconfianza



Fuente: Elaboración propia

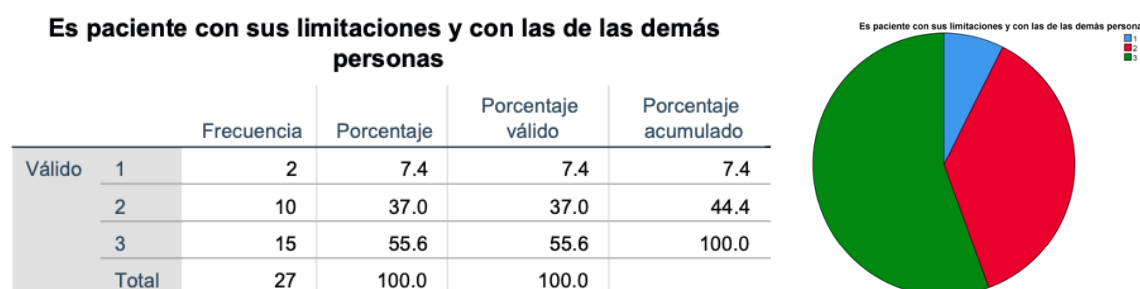
Los resultados revelaron que el 77.8 % de los encuestados expresó estar de acuerdo en que poseen confianza en sus propias capacidades. Este hallazgo es positivo, ya que la autoconfianza es un componente fundamental del desarrollo emocional y del desempeño tanto académico como profesional. No obstante, el 11.1 % mostró una postura neutral, el 7.4 % no estuvo de acuerdo, y el 3.7 % omitió su respuesta, lo que sugiere que, aunque la mayoría se percibe competente, existe un pequeño grupo que podría beneficiarse de intervenciones orientadas a fortalecer su autoestima y autoeficacia.

Figura 24. Equilibrio emocional



En esta categoría, el 59.3 % de los participantes estuvo de acuerdo en que mantienen una reacción equilibrada frente a conflictos. Sin embargo, el 22.2 % adoptó una postura neutral, el 14.8 % no estuvo de acuerdo y el 3.7 % no respondió, lo cual indica que un número importante de personas no tiene una percepción clara o positiva sobre su manejo emocional en situaciones de tensión. Estos datos subrayan la importancia de promover habilidades de regulación emocional, mediación y autocontrol, especialmente en contextos escolares.

Figura 25. Equilibrio emocional

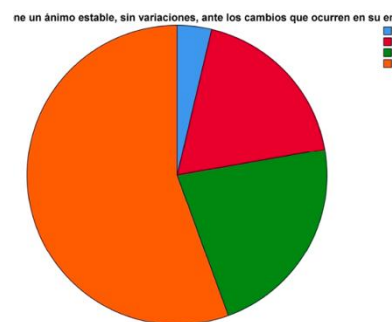


Ante esta afirmación, el 55.6 % manifestó estar de acuerdo, reflejando una actitud empática y tolerante tanto consigo mismos como con otros. Sin embargo, un 37.0 % adoptó una postura neutral y el 7.4 % expresó su desacuerdo, lo que podría evidenciar áreas de oportunidad en el desarrollo de la paciencia como habilidad socioemocional. La elevada proporción de respuestas neutrales también sugiere que muchos participantes podrían no tener claridad sobre su nivel de tolerancia, por lo que sería conveniente fomentar el reconocimiento de las emociones propias y ajenas.

Figura 26. Equilibrio emocional

Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	5	18.5	18.5	22.2
	2	6	22.2	22.2	44.4
	3	15	55.6	55.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que el 55.6 % de los encuestados considera que mantiene un estado de ánimo estable frente a los cambios, lo cual es una característica clave para la adaptación emocional. Sin embargo, el 22.2 % permaneció neutral, el 18.5 % expresó desacuerdo y el 3.7 % omitió su respuesta. Esta variabilidad evidencia que una parte significativa de los participantes experimenta inestabilidad emocional ante situaciones cambiantes, lo que pone de relieve la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la resiliencia y la gestión emocional ante la incertidumbre.

Figura 27. Equilibrio emocional

Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	7.4	7.4	7.4
	2	8	29.6	29.6	37.0
	3	17	63.0	63.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

El 63.0 % de los encuestados señaló estar de acuerdo en que son sensibles a los estados emocionales de otras personas y responden de forma adecuada, lo que representa una fortaleza en cuanto a empatía y habilidades interpersonales. Sin embargo, el 29.6 % optó por una postura neutral y el 7.4 % no estuvo de acuerdo, lo cual puede indicar dificultades en la identificación y respuesta adecuada a las emociones ajenas. Esto sugiere la necesidad de trabajar en la conciencia social y la inteligencia emocional para promover relaciones más armónicas y empáticas.

Figura 28. Comunicación

Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	5	18.5	18.5	22.2
	2	4	14.8	14.8	37.0
	3	17	63.0	63.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



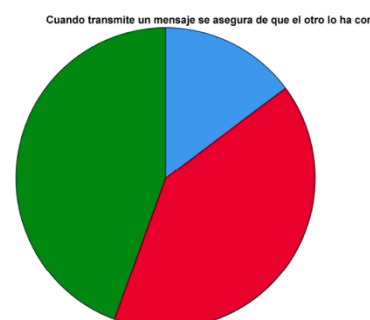
Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que el 63.0 % de los participantes está de acuerdo en que fomentan la participación y expresión de opiniones entre las personas de su entorno, lo cual es esencial para fortalecer la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo. No obstante, el 14.8 % mantuvo una postura neutral, el 18.5 % no estuvo de acuerdo y el 3.7 % no respondió, lo que indica que aún existen áreas de mejora en cuanto a la promoción del diálogo abierto y el respeto por las ideas de los demás.

Figura 29. Comunicación

Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	14.8	14.8	14.8
	2	11	40.7	40.7	55.6
	3	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión, el 44.4 % de los participantes afirmó que verifica la comprensión de sus mensajes, lo cual representa un porcentaje moderado. Por otro lado, el 40.7 % adoptó una postura neutral y el 14.8 % manifestó estar en desacuerdo, lo que sugiere que una parte considerable de los participantes podría no estar aplicando estrategias de retroalimentación en la comunicación. Estos datos subrayan la importancia de desarrollar habilidades de expresión clara y escucha activa, especialmente en entornos donde la comunicación efectiva es clave para la resolución de conflictos y la colaboración.

Figura 30. Comunicación

Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona que se dirige

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	8	29.6	29.6	29.6
	3	19	70.4	70.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



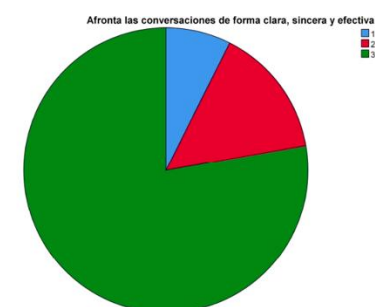
Fuente: Elaboración propia

El 70.4 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que ajustan su lenguaje y estilo comunicativo según la persona con la que interactúan, lo cual refleja una habilidad relevante para fortalecer la empatía y mejorar el entendimiento interpersonal. Sin embargo, el 29.6 % optó por una postura neutral, lo que sugiere que una parte significativa de los participantes aún no es plenamente consciente del impacto que tiene la adecuación comunicativa en las relaciones sociales y escolares.

Figura 31. Comunicación

Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva

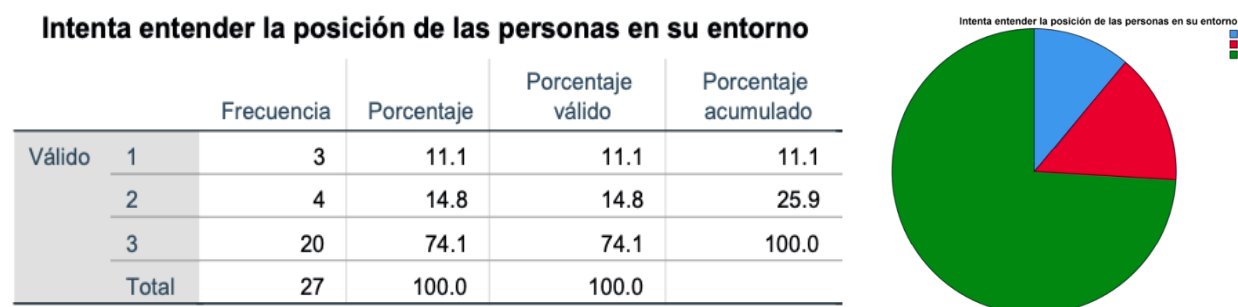
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	7.4	7.4	7.4
	2	4	14.8	14.8	22.2
	3	21	77.8	77.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

En este rubro, el 77.8 % de los participantes expresó estar de acuerdo con esta afirmación, lo que indica un dominio positivo en la expresión verbal y la transparencia en la comunicación. No obstante, el 14.8 % adoptó una postura neutral y el 7.4 % estuvo en desacuerdo, lo que señala que aún existen áreas de mejora en cuanto a la efectividad comunicativa y la sinceridad al entablar diálogos.

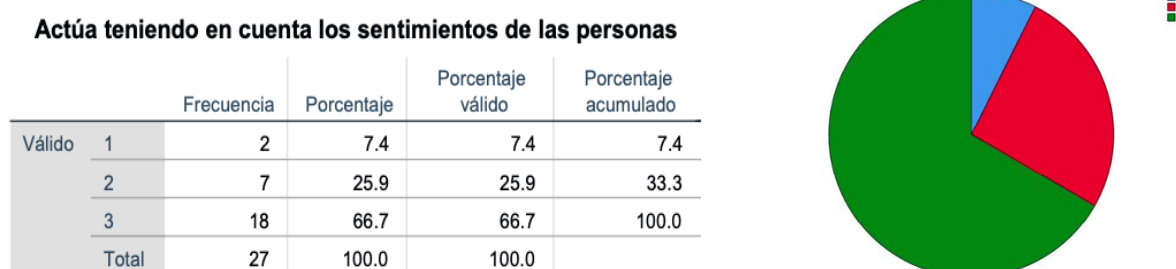
Figura 32. Empatía



Fuente: Elaboración propia

El 74.1 % de los encuestados coincidió en que intentan comprender la perspectiva de los demás, una competencia esencial en la resolución de conflictos y la convivencia armónica. Sin embargo, el 14.8 % mantuvo una posición neutral y el 11.1 % expresó desacuerdo, indicando que existe un grupo que aún necesita fortalecer su capacidad de ponerse en el lugar del otro, aspecto clave en el desarrollo de habilidades socioemocionales.

Figura 33. Empatía



Fuente: Elaboración propia

El 66.7 % estuvo de acuerdo en que consideran los sentimientos ajenos al momento de actuar, mientras que el 25.9 % se mostró neutral y el 7.4 % no estuvo de acuerdo. Estos resultados evidencian una mayoría empática, pero también reflejan que una parte significativa de los participantes podría beneficiarse de estrategias para desarrollar mayor conciencia emocional respecto a los demás.

Figura 34. Empatía

Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	14.8	14.8	14.8
	2	12	44.4	44.4	59.3
	3	11	40.7	40.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

En este ítem, el 40.7 % afirmó adecuar su comunicación según la personalidad del interlocutor, lo que representa un nivel moderado de habilidad adaptativa. Sin embargo, el 44.4 % se mostró neutral y el 14.8 % en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de los participantes no tiene una posición clara sobre esta competencia, y por tanto sería pertinente trabajar en su desarrollo consciente.

Figura 35. Empatía

Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	18.5	18.5	18.5
	2	11	40.7	40.7	59.3
	3	11	40.7	40.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

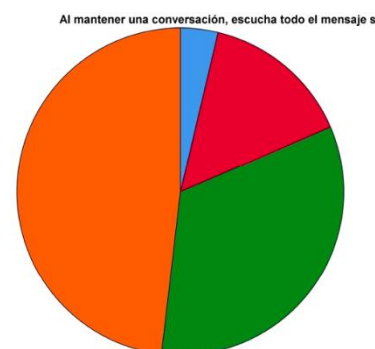
El 40.7 % de los participantes estuvo de acuerdo en que reflexionan sobre el impacto de sus decisiones en los demás. No obstante, el mismo porcentaje (40.7 %) optó por una postura neutral y el 18.5 % no estuvo de acuerdo, lo que señala un área de mejora importante en el desarrollo de responsabilidad social y pensamiento empático antes de actuar.

Figura 36. Comunicación efectiva

Al mantener una conversación, escucha todo el mensaje sin interrumpir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	1	4	14.8	14.8	18.5
	2	9	33.3	33.3	51.9
	3	13	48.1	48.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



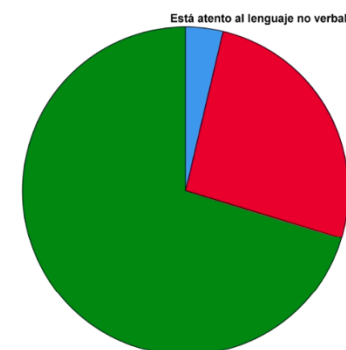
En este aspecto, el 48.1 % de los encuestados estuvo de acuerdo con escuchar activamente sin interrumpir, mientras que el 33.3 % adoptó una postura neutral, el 14.8 % manifestó su desacuerdo, y el 3.7 % omitió su respuesta. Este panorama indica que, aunque una mayoría practica la escucha activa, existe un porcentaje relevante que requiere reforzar esta habilidad básica de comunicación efectiva.

Figura 37. Comunicación efectiva

Está atento al lenguaje no verbal

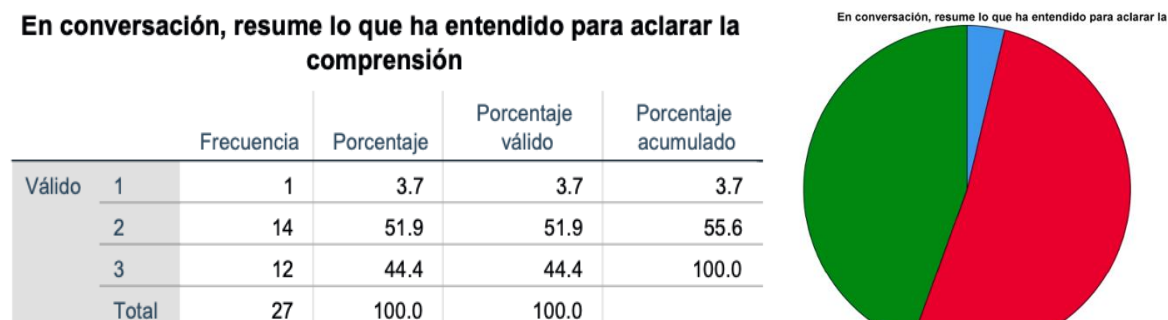
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.7	3.7	3.7
	2	7	25.9	25.9	29.6
	3	19	70.4	70.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



El 70.4 % de los participantes manifestó estar de acuerdo en prestar atención al lenguaje corporal, aspecto fundamental para comprender mejor las emociones y actitudes de los demás. Sin embargo, el 25.9 % adoptó una posición neutral y el 3.7 % no estuvo de acuerdo, lo que sugiere que aún es necesario fomentar una mayor conciencia sobre la importancia del lenguaje no verbal en las interacciones cotidianas.

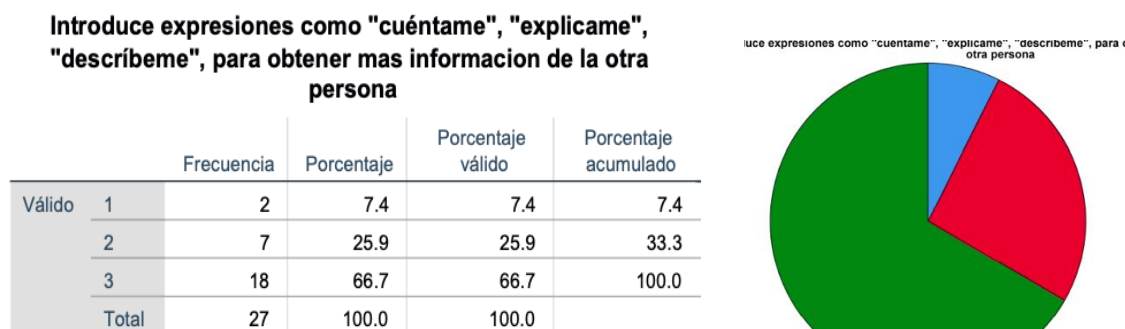
Figura 38. Comunicación efectiva



Fuente: Elaboración propia

Ante esta afirmación, el 44.4 % indicó que practica esta estrategia de verificación de comprensión, mientras que el 51.9 % se mantuvo neutral y el 3.7 % expresó su desacuerdo. Esta distribución revela que la mayoría no confirma sistemáticamente si ha entendido correctamente un mensaje, lo cual representa un área clara de mejora en el desarrollo de habilidades comunicativas.

Figura 39. Comunicación efectiva



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 66.7 % de los encuestados está de acuerdo con utilizar expresiones abiertas que fomentan la comunicación, lo que refleja una actitud activa y receptiva hacia el diálogo. Sin embargo, el 25.9 % adoptó una postura neutral y el 7.4 % expresó su desacuerdo, lo cual pone en evidencia que, aunque la mayoría emplea estrategias de profundización en las conversaciones, aún hay espacio para incentivar una comunicación más empática y bidireccional.

4.2 Pruebas de hipótesis

Tabla 3. Correlación de Pearson

Correlaciones			
		MEDIACIÓN	RESULTADO
MEDIACIÓN	Correlación de Pearson	1	.592*
	Sig. (bilateral)		.043
	N	27	27
RESULTADO	Correlación de Pearson	.592*	1
	Sig. (bilateral)	.043	
	N	27	27

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlación de Pearson

Fuente: Elaboración propia

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la correlación de Pearson es un coeficiente estadístico que permite medir el grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, proporcionando un valor que oscila entre -1 y +1. Un valor cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte; cercano a -1, una correlación negativa fuerte; y cercano a 0, una correlación débil o nula.

En el presente estudio, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0.592, lo cual indica una correlación positiva moderada entre las variables analizadas.

Esto sugiere que, a medida que una de las variables incrementa (por ejemplo, la percepción de valores en el entorno escolar), también lo hace la otra (como la actitud positiva hacia la resolución de conflictos). Este hallazgo refuerza la hipótesis de que la incorporación de valores éticos y habilidades socioemocionales influye directamente en la mejora del ambiente escolar.

Asimismo, el valor de significación bilateral fue de 0.043, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 95%, ya que el valor es menor a 0.05.

Finalmente, el tamaño total de la muestra fue de $N = 27$, correspondiente a los participantes incluidos en el análisis (19 alumnos y 8 docentes del grupo seleccionado).

Estos resultados permiten concluir que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, lo cual valida la pertinencia de seguir fortaleciendo el papel del docente como agente de cambio mediante estrategias que integren el desarrollo de valores, la mediación y la inteligencia emocional en el aula.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.928	.930	32

Alfa de Cronbach

Según Tavakol y Dennick (2011), el coeficiente Alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna que evalúa qué tan estrechamente relacionados están los ítems de un instrumento o escala.

Este coeficiente, cuyo valor oscila entre 0 y 1, indica la fiabilidad de un cuestionario; valores cercanos a 1 sugieren una alta confiabilidad del instrumento, mientras que valores por debajo de 0.7 podrían reflejar una baja consistencia interna.

En el presente estudio, el análisis arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0.928, lo cual indica un nivel de fiabilidad excelente en el instrumento aplicado. Asimismo, se obtuvo un alfa basada en elementos tipificados (estandarizados) de 0.930, confirmando que los ítems del cuestionario presentan una elevada correlación entre sí y, por tanto, miden de manera coherente el constructo objeto de estudio.

El instrumento estuvo conformado por 32 reactivos, agrupados en 8 ítems temáticos, aplicados tanto al alumnado como al personal docente.

Estos resultados validan estadísticamente la confiabilidad del instrumento diseñado, lo que refuerza la solidez de los datos recopilados y su utilidad para analizar aspectos como la percepción de valores, la resolución de conflictos, la mediación escolar y el papel de los docentes como agentes de cambio.

4.3 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado tanto a los alumnos como a los docentes del grupo de tercer grado de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina” permiten identificar patrones significativos relacionados con la presencia de conductas agresivas, así como la percepción y el manejo de las habilidades socioemocionales y valores por parte de los participantes.

La metodología utilizada, que incluyó un enfoque mixto, permitió complementar los datos cuantitativos con la interpretación cualitativa de las respuestas, proporcionando una visión más profunda del fenómeno observado.

De acuerdo con los registros institucionales del ciclo escolar 2023–2024, 35 estudiantes de entre 11 y 15 años fueron atendidos por casos de violencia física, lo

que refuerza la necesidad de analizar este grupo en particular. La aplicación de una encuesta con 32 reactivos estructurados en 8 ítems temáticos y basada en la escala de Likert, facilitó el análisis de dimensiones clave como la toma de decisiones, el manejo emocional, la empatía y la autorregulación.

Entre los hallazgos más relevantes se encuentra que el 66.7% del total de los participantes (alumnos y docentes) manifestó estar de acuerdo en que analizan su forma de actuar, lo cual puede interpretarse como una señal de autorreflexión y conciencia sobre sus propias conductas.

No obstante, un 29.6% expresó neutralidad y un 3.7% no lo hace, lo que evidencia que aún existe una proporción importante que podría carecer de habilidades introspectivas o de autocrítica.

En relación con la capacidad de aprender de los errores, el 81.5% indicó adoptar una actitud constructiva, mientras que el 18.5% mantuvo una postura neutral. Estos resultados son alentadores, ya que sugieren que una mayoría significativa de los participantes se encuentra abierta al aprendizaje personal y a la mejora continua. Del mismo modo, un 70.4% declaró estar de acuerdo con agradecer los consejos de los demás, lo cual refleja una actitud receptiva y de apertura interpersonal.

Respecto al tema del apoyo externo, el 63.0% afirmó que se deja ayudar en aspectos en los que necesita mejorar, lo que resalta una disposición al cambio. Sin embargo, también se observa que un 14.8% se mostró neutral y otro 14.8% en desacuerdo, lo cual podría representar una barrera para el desarrollo personal y grupal, especialmente en contextos educativos que requieren colaboración y comunicación constante.

La dimensión relacionada con la toma de decisiones y el manejo de problemas mostró también resultados significativos. Un 74.1% manifestó estar de acuerdo en saber seleccionar información importante y dedicar tiempo y esfuerzo a resolver problemas,

lo que refleja habilidades cognitivas importantes para enfrentar situaciones de conflicto.

En contraste, en el ítem que evalúa la capacidad de no dejarse llevar por impulsos emocionales, solo el 37.0% se mostró de acuerdo, mientras que el 51.9% fue neutral, lo cual revela una área crítica a fortalecer, especialmente en un entorno donde los impulsos pueden derivar en conductas agresivas.

Asimismo, la correlación de Pearson arrojó un valor de $r = .592$, con un nivel de significancia de $p = .043$, lo cual sugiere una relación positiva moderada entre las variables evaluadas, como los niveles de agresividad y la percepción de habilidades socioemocionales. Esto se complementa con un alfa de Cronbach de $.928$, lo que indica una alta fiabilidad del instrumento aplicado.

La interpretación de estos resultados debe considerar el papel central de los docentes como agentes de cambio, ya que su actitud y formación pueden influir significativamente en la forma en que los alumnos resuelven conflictos, manejan sus emociones y se relacionan con los demás.

Sin embargo, los datos también muestran que existe una necesidad clara de proporcionar herramientas y estrategias concretas a los maestros para que puedan desempeñar esta función de forma más eficaz.

En conclusión, los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis inicial de que el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y de mediación, tanto en alumnos como en docentes, puede favorecer entornos escolares más pacíficos, colaborativos y saludables.

Asimismo, los resultados justifican la implementación de programas de intervención orientados a la educación emocional, la gestión del conflicto y el desarrollo ético de los estudiantes, alineados con el marco legal vigente y con los principios establecidos en el artículo 3º de la Constitución Mexicana.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La presente investigación permitió analizar de manera integral la problemática relacionada con la falta de integración de valores éticos y socioemocionales en el entorno educativo de la Escuela Secundaria Oficial No. 767 “Moctezuma Ilhuicamina”, particularmente en un grupo de tercer grado donde, según registros institucionales del ciclo escolar 2023–2024, se identificó que 35 estudiantes entre 11 y 15 años fueron atendidos por casos de violencia física.

Este dato refleja una realidad preocupante que afecta no solo el desarrollo académico de los estudiantes, sino también su bienestar emocional y su capacidad para enfrentar de forma positiva los desafíos sociales dentro y fuera del aula.

La aplicación de instrumentos basados en escalas de Likert y evaluaciones con el modelo de Kurt Lewin, así como el análisis estadístico mediante el Alfa de Cronbach y la correlación de Pearson, evidenciaron una baja percepción de los valores personales, autorregulación emocional y estrategias de resolución de conflictos, tanto en los alumnos como en los docentes.

Estos resultados reafirman la hipótesis de que el bullying escolar y los conflictos interpersonales no solo son consecuencia de factores externos, sino también de la ausencia de habilidades socioemocionales adecuadas y de una cultura de convivencia pacífica dentro de la comunidad escolar.

Asimismo, se comprobó que los docentes no cuentan con las herramientas suficientes para influir positivamente en sus estudiantes, lo cual limita su función como agentes de cambio dentro del sistema educativo.

En este sentido, se hace evidente la necesidad de capacitar a los docentes en mediación, inteligencia emocional y metodologías activas que les permitan intervenir de forma oportuna y eficaz ante conductas disruptivas, fomentando a la vez un ambiente inclusivo y respetuoso.

Desde el marco legal, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y diversas leyes estatales como la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y la Ley de Mediación del Estado de México, reconocen la educación como un medio para garantizar los derechos humanos, la cultura de paz y la participación activa de docentes como agentes transformadores.

Estas normativas respaldan la necesidad de fortalecer el papel del maestro como figura central en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no sólo desde lo académico, sino también desde su influencia emocional y social.

En conclusión, la investigación demuestra que fortalecer las competencias socioemocionales de los estudiantes y revalorar el rol de los docentes como agentes de cambio resulta fundamental para mejorar la convivencia escolar, prevenir la violencia y generar espacios seguros de aprendizaje.

La implementación de estrategias de intervención educativa basadas en el desarrollo de valores, la escucha activa y la empatía, contribuirá no solo a mejorar el rendimiento académico, sino también a formar ciudadanos responsables, empáticos y resilientes que puedan transformar su entorno de manera positiva.

6.2 Recomendaciones

A partir de los hallazgos de esta investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Fomentar un ambiente escolar seguro e inclusivo, donde los alumnos se sientan escuchados, valorados y respetados, promoviendo la empatía, la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos.
2. Implementar programas de formación continua para docentes, orientados al desarrollo de habilidades socioemocionales, mediación escolar, liderazgo transformacional y estrategias para actuar como agentes de cambio efectivos.
3. Diseñar espacios de escucha activa y acompañamiento emocional, tanto grupales como individuales, para alumnos en situación de vulnerabilidad emocional o con antecedentes de conductas agresivas.
4. Establecer protocolos de intervención temprana para detectar y atender casos de acoso escolar, fortaleciendo la vinculación entre docentes, orientadores, directivos y familias.
5. Incluir en el currículo escolar actividades transversales relacionadas con la ética, la convivencia, la cultura de paz y la inteligencia emocional, de forma que los valores se integren en la vida diaria del alumnado.
6. Evaluar periódicamente el clima escolar y el impacto de las intervenciones realizadas, mediante instrumentos confiables que permitan ajustes oportunos a las estrategias implementadas.
7. Promover la participación activa de la comunidad educativa, incluyendo a madres, padres de familia y personal administrativo, en la construcción de un entorno escolar saludable, colaborativo y libre de violencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Diario Oficial de la Federación. (2019). Ley General de Educación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Secretaría de Educación Pública. (2017). Marco para la excelencia en la enseñanza y la gestión escolar. Subsecretaría de Educación Básica. <https://www.planeacion.sep.gob.mx/>
- Bisquerra, R. (2009). Educación emocional y competencias básicas. Wolters Kluwer.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Editorial Kairós.
- Olweus, D. (1993). Bullying at school: What we know and what we can do. Blackwell Publishing.
- Ortega, R. (2010). Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar. Alianza Editorial.
- Tójar, J. C. (2006). Investigación cualitativa. Comprender y actuar. Editorial La Muralla.
- <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377255>
- Lederach, J. P. (2000). El abecé de la paz y los conflictos: Educación para la paz. Editorial Universidad de Granada.
- Glasl, F. (1999). Confronting conflict: A first-aid kit for handling conflict. Hawthorn Press.
- Kaner, S. (2014). Facilitator's guide to participatory decision-making (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. Prentice Hall.
- Fullan, M. (2002). The change leader. Educational Leadership, 59(8), 16–20.

- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; social equilibria and social change. *Human Relations*, 1(1), 5–41.
- Rogers, C. R. (1969). *Freedom to learn*. Charles Merrill.
- UNESCO. (2021). Marco de competencias de los docentes en materia de educación para la ciudadanía mundial. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377255>
- Alinsky, S. (1971). *Rules for radicals: A practical primer for realistic radicals*. Vintage.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage.
- Beckhard, R. (1969). *Organizational development: Strategies and models*. Addison-Wesley.
- Bisquerra, R. (2009). *Educación emocional y competencias básicas*. Wolters Kluwer.
- Freire, P. (1968). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.
- Fullan, M. (2002). The change leader. *Educational Leadership*, 59(8), 16–20.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics. *Human Relations*, 1(1), 5–41.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass.
- Senge, P. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.
- Tilly, C., & Tarrow, S. (2007). *Contentious politics*. Paradigm Publishers.
- <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377255>
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Martínez, M. (2012). *Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Trillas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Educación.

- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Real Academia Española. (s.f.). Estrés. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 23 de abril de 2022, de <https://dle.rae.es/estrés?m=form>
- Indeed México. (2022, 6 de diciembre). *Diferencia entre el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo*. Indeed. Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-trabajo-colaborativogob.mx+1gob.mx+1es.wikipedia.org+3coursesidekick.com+3es.wikipedia.org+3>
- Secretaría de Salud. (s. f.). *Referencias – habilidades gerenciales* [PDF]. Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/344484/Referencias_Habilidades_Gerenciales.pdf
- Significados.com. (s. f.). *Valores personales*. <https://www.significados.com/valores-personales/>
- Infoem. (s. f.). *Violencia digital*. Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de México. <https://www.infoem.org.mx/es/iniciativas/micrositio/violencia-digital>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (s. f.). *Monitoreo de la legislación sobre derechos de la mujer* [PDF]. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/programas/mujer/6_MonitoreoLegislacion/6.4/D/D.pdf
- Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada. (2012, 22 de octubre). *Experimentos psicosociales – N° 5: Estilos de liderazgo (Kurt Lewin, 1939)*. <https://isdfundacion.org/2012/10/22/experimento-psicosociales-n%C2%BA-5-estilos-de-liderazgo-kurt-lewin-1939/>
- Pascola Digital. (s. f.). *Enfoques contemporáneos del liderazgo*. <https://pascoladigital.com/liderazgo/enfoques-contemporaneos-del-liderazgo/>

- Somos Ita. (s. f.). *Agentes de cambio*. <https://somosita.org/agentes-de-cambio/>
- ISEF, Ediciones Fiscales. (2025). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (2.^a ed.). Dijuris. https://www.dijuris.com/libro/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos-2-ed-2025-profesional_52213 Gobierno de México+1Scribd+1Fundación iS+DDijuris
- Gobierno de México. (s. f.). *Justicia Cotidiana*. <https://www.gob.mx/justiciacotidiana> Gobierno de México+2Gobierno de México+2Gobierno de México+2
- Real Academia Española. (s. f.). *Diccionario de la lengua española* [Sitio web]. <https://dle.rae.es> Wikipedia+14ebnet.org+14Wikipedia+14
- Secretaría de Salud del Estado de México. (s. f.). *Bullying*. <https://salud.edomex.gob.mx/isem/bullying>
- Arimetrics. (s. f.). *Glosario digital: Google Maps*. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/google-maps>
- Iberdrola. (s. f.). *¿Qué es el pensamiento crítico? ¿Cómo desarrollarlo?* <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-pensamiento-critico-como-desarrollarlo> Reddit+3Gobierno de México+3Scribd+3planlea.edu.doiberdrola.com
- Hegoa–Diccionario. (s. f.). [Entrada 176]. <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/176.html>
- Real Academia Española. (s. f.). *Red social*. <https://dpej.rae.es/lema/red-social>

GLOSARIO

1. Acoso: Acción y efecto de acosar.
- 2 Agente: Persona que obra con poder de otra para gestionar algo en su nombre.
- 3 Ambiente:
Conjunto de condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, una colectividad o una época
- 4 Aprendizaje: Acción y efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa.
- 5 Asertividad: Cualidad de asertivo.
- 6 Atención: Acción de atender.
- 7 Autoritario: Que tiende a actuar con autoritarismo
- 8 Autorregulación: Acción y efecto de autorregularse.
- 9 Bullying: La violencia repetida entre pares, compañeros, compañeras, en la que uno o más individuos tienen la intención de intimidar y hostigar a otros. Se caracteriza por el abuso de poder entre niños y jóvenes en edad escolar.
- 10 Burla:
Acción, ademán o palabras con que se procura poner en ridículo a alguien o algo.
- 11 Calidad:
Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- 12 Cambios: Acción y efecto de cambiar.
- 13 Claridad: Cualidad de claro.
- 14 Competencia:
Oposición o rivalidad entre dos o más personas que aspiran a obtener la misma cosa.
- 15 Competitividad: Capacidad de competir.
- 16 Compromiso: Acuerdo pactado entre distintas partes.
- 17 Comunicación: Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
- 18 Confidencialidad: Cualidad de confidencial.
- 19 Conflicto: Combate, lucha, pelea.
- 20 Constitución:
Ley fundamental de un Estado, con rango superior al resto de las leyes, que define el régimen de los derechos y libertades de los ciudadanos y delimita los poderes e instituciones de la organización política.
- 21 Contenido: Tabla de materias, a modo de índice.
- 22 Cultura:
Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social,

- 23 Decisiones:
Determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa.
- 24 Democrático: Perteneciente o relativo a la democracia.
- 25 Desarrollo: Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.
- 26 Desempeño: Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.
- 27 Desmotivación: Falta o pérdida de motivación.
- 28 Diferencias: Cualidad o accidente por el cual algo se distingue de otra cosa.
- 29 Difusión: Acción y efecto de difundir.
- 30 Docentes: Perteneciente o relativo a la enseñanza.
- 31 Emocional: Perteneciente o relativo a la emoción.
- 32 Empatía: Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.
- 33 Escucha: Acción de escuchar.
- 34 Estrés:
Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicossomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.
- 35 Estudiantes: Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.
- 36 Ética:
Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.
- 37 Evaluación: Acción y efecto de evaluar.
- 38 Evaluar: Estimar, apreciar, calcular el valor de algo
- 39 Exclusión: Acción y efecto de excluir.
- 40 Facilitador:
Persona que se desempeña como instructor u orientador en una actividad.
- 41 Familia:
Grupo de personas vinculadas por relaciones de matrimonio, parentesco, convivencia o afinidad.
- 42 Flexibilidad: Cualidad de flexible.
- 43 Formación: Acción y efecto de formar o formarse.
- 44 Golpe: Acción de dar con violencia un cuerpo contra otro.
- 45 Google Maps: herramienta de búsqueda de ubicaciones que permite geolocalizar un punto concreto, calcular rutas, encontrar los lugares de interés más cercanos o ver la apariencia de un lugar a pie de calle a través de [Google Street View](https://www.google.com/maps).
- 46 Grupos:
Pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto, material o mentalmente considerado.
- 47 Habilidades: Capacidad y disposición para algo.

- 48 Habilidades:
Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo,
- 49 Imparcialidad:
Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.
- 50 Institución: Establecimiento o fundación de algo.
- 51 Integridad: Cualidad de íntegro.
- 52 Inteligencia emocional: capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar a pesar de las frustraciones, de controlar los impulsos, de regular nuestros propios estados de ánimo y de empatizar y confiar en los demás.
- 53 Ley: Regla fija a la que está sometido un fenómeno de la naturaleza.
- 54 Liderazgo: Condición de líder.
- 55 Mediación: Acción y efecto de mediar.
- 56 Medición: Acción y efecto de medir.
- 57 Metodología:
Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
- 58 Módulo:
Dimensión que convencionalmente se toma como unidad de medida, y, más en general, todo lo que sirve de norma o regla.
- 59 Motivación:
Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.
- 60 Negociación: Tratos dirigidos a la conclusión de un convenio o pacto
- 61 Pensamiento crítico: el pensamiento crítico se entiende como la capacidad de analizar y evaluar la consistencia de los razonamientos
- 62 Persona: Individuo de la especie humana.
- 63 Planificación:
Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria
- 64 Prevención de conflictos: Conjunto de acciones emprendidas a corto, medio y largo plazo con el fin de evitar la emergencia de un conflicto latente entre partes enfrentadas o, en caso de manifestarse, impedir su escalada hasta una situación de violencia abierta o su reaparición.
- 65 Programas:
Previa declaración de lo que se piensa hacer en alguna materia u ocasión.

- 66 Protocolo:
Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia ciertas formalidades.
- 67 Reconocimiento: Acción y efecto de reconocer o reconocerse.
- 68 Redes sociales: Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.
- 69 Reflexivo: Acostumbrado a hablar y a obrar con reflexión.
- 70 Reglamento:
Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.
- 71 Rendimiento:
Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.
- 72 Resiliencia: Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.
- 73 Responsabilidad: Calidad de responsable.
- 74 Seguimiento: Acción y efecto de seguir o seguirse.
- 75 Seguro: Libre y exento de riesgo.
- 76 Solidaridad: Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros.
- 77 Solución: Acción y efecto de resolver una duda, dificultad o problema.
- 78 Tolerancia: Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.
- 79 Trabajo colaborativo: es aquel que se realiza entre varias personas que comparten ideas, capacitación y colaboran en conjunto para enriquecer las tareas que están desarrollando y obtener una mejora continua, con el fin de conseguir resultados óptimos.
- 80 Trabajo en equipo: Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.
- 81 Valores: Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase.
- 82 Valores universales: son aquellas pautas que se establece cada individuo para actuar de forma correcta, definir su personalidad, cumplir sus metas y satisfacer sus necesidades.

- 83 Violencia cibernética: es toda acción dolosa realizada mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación
- 84 Violencia física: Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.
- 85 Vulnerabilidad: Cualidad de vulnerable.

ANEXOS

Tabla 5. Respuestas totales de Maestros

MAESTROS	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTAL
AUTOCONOCIMIENTO	0	5	27	
RESOLUCION DE CONFLICTOS	0	2	30	
AUTOCONTROL	3	11	17	
AUTOCONFIANZA	1	8	23	
EQUILIBRIO EMOCIONAL	1	3	28	
COMUNICACIÓN	0	7	25	
EMPATÍA	2	8	22	
COMUNICACIÓN AFECTIVA	1	9	22	
TOTAL	8	53	194	255
PROMEDIO	1	6.625	24.25	
MEDIANA	1	7.5	24	
MODA	1	8	22	
PORCENTAJE	3%	21%	76%	100%

Tabla 6. Respuestas totales de Alumnos

ALUMNOS	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTAL
AUTOCONOCIMIENTO	5	17	45	
RESOLUCION DE CONFLICTOS	6	21	41	
AUTOCONTROL	8	29	32	
AUTOCONFIANZA	11	17	38	
EQUILIBRIO EMOCIONAL	12	24	30	
COMUNICACIÓN	8	18	43	
EMPATÍA	9	24	35	
COMUNICACIÓN AFECTIVA	5	26	37	
TOTAL	64	176	301	541
PROMEDIO	8	22	37.625	
MEDIANA	8	22.5	37.5	
MODA	5	17	#N/D	
PORCENTAJE	12%	33%	56%	100%

Del análisis realizado, se desprende que varios ítems muestran porcentajes bajos o negativos, lo que evidencia carencias significativas en aspectos como los valores, la resolución de conflictos personales y sociales, y la regulación emocional por parte de los estudiantes.

Por otro lado, los resultados obtenidos del personal docente reflejan la necesidad de fortalecer sus competencias para influir positivamente en el desarrollo del alumnado, no solo desde el plano académico, sino también desde un enfoque ético y

socioemocional. Estos hallazgos resultan valiosos para la investigación, ya que permiten identificar con claridad las áreas prioritarias de intervención.

Además, proporcionan una base sólida para justificar la importancia de dotar al personal docente de herramientas efectivas de mediación, orientación y apoyo emocional, consolidando su papel como agentes de cambio dentro del entorno escolar.

Una vez aplicada la encuesta a 19 estudiantes y 8 docentes pertenecientes a un grupo de tercer grado de la Escuela Secundaria “Moctezuma Ilhuicamina”, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales serán analizados en detalle a continuación.

Tabla 7. Respuestas por cada maestro

	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO
AUTOCONOCIMIENTO			
Analiza con frecuencia su forma de actuar	0	2	6
Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos	0	1	7
Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta	0	1	7
Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar	0	1	7
RESOLUCION DE CONFLICTOS			
Ante un problema, sabe seleccionar la información importante y esta en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución	0	0	8
Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente	0	1	7
Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una	0	0	8
Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa	0	1	7
AUTOCONTROL			
No se deja llevar por impulsos emocionales	1	4	3
Controla el estrés de forma efectiva	2	3	3
Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones	0	3	5
Mantiene la calma en situaciones difíciles	0	1	6
AUTOCONFIANZA			
Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones	0	2	6
Se siente seguro en su papel de padre/madre	1	0	7
Es consecuente de sus decisiones	0	5	3
Tiene confianza en sus propias capacidades	0	1	7
EQUILIBRIO EMOCIONAL			
Reacciona equilibradamente ante situaciones conflictivas	0	0	8
Es paciente con sus limitaciones y con las de las demás personas	0	2	6
Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias	0	0	8
Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad	1	1	6
COMUNICACIÓN			
Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones	0	0	8
Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido	0	5	3
Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona que se dirige	0	2	6
Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva	0	0	8
EMPATÍA			
Intenta entender la posición de las personas en su entorno	1	1	6
Actúa teniendo en cuenta los sentimientos de las personas	0	3	5
Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro	1	2	5
Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica	1	2	6
COMUNICACIÓN AFECTIVA			
Al mantener una conversación, escucha todo el mensaje sin interrumpir	0	5	3
Está atento al lenguaje no verbal	0	0	8
En conversación, resume lo que ha entendido para aclarar la comprensión	0	3	5
Introduce expresiones como "cuéntame", "explicame", "describeme", para obtener más información de la otra persona	1	1	6

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Respuestas por cada alumno

	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO
AUTOCONOCIMIENTO			
Analiza con frecuencia su forma de actuar	1	5	12
Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos	0	4	13
Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta	1	5	11
Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar	3	3	9
RESOLUCION DE CONFLICTOS			
Ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución	3	3	12
Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente	0	9	8
Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una	1	5	10
Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa	2	4	11
AUTOCONTROL			
No se deja llevar por impulsos emocionales	2	10	5
Controla el estrés de forma efectiva	3	5	9
Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones	2	11	4
Mantiene la calma en situaciones difíciles	1	3	14
AUTOCONFIANZA			
Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones	2	4	12
Se siente seguro en su papel de padre/madre	6	1	9
Es consecuente de sus decisiones	1	9	6
Tiene confianza en sus propias capacidades	2	3	11
EQUILIBRIO EMOCIONAL			
Reacciona equilibradamente ante situaciones conflictivas	3	7	7
Es paciente con sus limitaciones y con las de las demás personas	2	6	8
Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias	5	4	7
Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad	2	7	8
COMUNICACIÓN			
Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones	3	4	10
Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido	3	7	7
Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona que se dirige	0	4	14
Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva	2	3	12
EMPATÍA			
Intenta entender la posición de las personas en su entorno	2	2	12
Actúa teniendo en cuenta los sentimientos de las personas	1	6	10
Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro	1	9	7
Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica	5	7	6
COMUNICACIÓN AFECTIVA			
Al mantener una conversación, escucha todo el mensaje sin interrumpir	3	4	9
Está atento al lenguaje no verbal	0	6	10
En conversación, resume lo que ha entendido para aclarar la comprensión	1	10	7
Introduce expresiones como "cuéntame", "explicame", "descríbeme", para obtener más información de la otra persona	1	6	11

Fuente: Elaboración propia

Questionario de Habilidades Personales 2

En el cuestionario para evaluar Habilidades Personales

1. En desacuerdo

2. Ni acuerdo ni desacuerdo

3. De acuerdo

1. AUTOCONOCIMIENTO

Proceso por el cual la persona conoce cómo es, a partir del conocimiento de sus propias características y cualidades.

	1	2	3
1. Analiza con frecuencia su forma de actuar			
2. Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos			
3. Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta			
4. Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar			
TOTAL			

2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Capacidad de encontrar una conducta adecuada para resolver una situación problemática.

	1	2	3
1. Ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución			
2. Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente			
3. Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una			
4. Define y valora los criterios a tener en cuenta a la hora de elegir alternativa			
TOTAL			

3. AUTOCONTROL

Capacidad de regular nuestros impulsos de forma voluntaria, a fin de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional.

	1	2	3
1. No se deja llevar por impulsos emocionales			
2. Controla el estrés de forma efectiva			
3. Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones			
4. Mantiene la calma en situaciones difíciles			
TOTAL			

4. AUTOCONFIANZA

Creencia en la capacidad de realizar con éxito una tarea o elegir el camino adecuado para resolver un problema. Incluye confiar en las propias capacidades, decisiones y opiniones.

	1	2	3
1. Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones			
2. Se siente seguro en su papel de padre/madre			
3. Es consecuente con sus decisiones			
4. Tiene confianza en sus propias capacidades			
TOTAL			

5. EQUILIBRIO EMOCIONAL

Capacidad de reaccionar con emociones y estados apropiados a cada situación.

	1	2	3
1. Reacciona equilibradamente ante situaciones conflictivas			
2. Es paciente con sus limitaciones y con las de las demás personas			
3. Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias			
4. Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad			
TOTAL			

6. COMUNICACIÓN

Capacidad de entablar relaciones satisfactorias con las personas de nuestro entorno, de escuchar y transmitir ideas de forma efectiva.

	1	2	3
1. Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones			
2. Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido			
3. Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona a la que se dirige			
4. Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva			
TOTAL			

7. EMPATÍA

Capacidad de comunicar las emociones y de saber leer las de los demás (ser capaz de situarse en el papel del otro).

	1	2	3
1. Intenta entender la posición de las personas de su entorno			
2. Actúa teniendo en cuenta los sentimientos de las personas			
3. Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro			
4. Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica			
TOTAL			