



## COMPETENCIAS DE REGULACIÓN INTERPERSONAL, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TRABAJO EN EQUIPO EN ESTUDIANTES DE BACHILLERATO

**Eje temático:** La tutoría como acción formativa de docentes y estudiantes

**Nivel:** Medio Superior

Nombres: Méndez Santana Norma, [santana1825@hotmail.com](mailto:santana1825@hotmail.com)

Méndez Santana Germán, [germesan@icloud.com](mailto:germesan@icloud.com)

Lucero Vergara Lugo, [luvelu76@hotmail.com](mailto:luvelu76@hotmail.com)

Universidad Autónoma del Estado de México., Plantel Texcoco de la Escuela Preparatoria

### RESUMEN

Desde diversas posiciones teóricas en investigaciones recientes se ha enfatizado la importancia de estudiar no sólo los aspectos cognitivos que intervienen en el aprendizaje, sino también los componentes afectivo motivacionales o socioafectivos.

Así mismo, son numerosos los trabajos que prueban cómo la aplicación de algunos programas para el desarrollo de las competencias socioemocionales (López y Salovey, 2004) incrementan no sólo el proceso de aprendizaje y el éxito académico de los alumnos, sino que también favorecen la integración social de los mismos y, con ello, ejercen una función preventiva ante otros factores de riesgo, tales como el ausentismo, el abandono escolar, la violencia y acoso escolar. Frente a esta situación, se hace necesario lograr una explicación más integrada acerca del funcionamiento de algunos aspectos socioemocionales y cognitivos en el aprendizaje académico.

En el presente trabajo se analizan los factores básicos que conforman las competencias emocionales de regulación interpersonal, resolución de conflictos y trabajo en equipo en jóvenes que realizan estudios de Bachillerato en dos Instituciones de Nivel Medio Superior, como apoyo del programa de tutoría ACADEMICA. Se aplicó la Escala de Evaluación de Competencias Socioemocionales (ECSE), que es un instrumento específicamente diseñado para la evaluación de estas competencias.

Palabras Clave: Competencia, emoción, tutoría.



## INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta a las necesidades de las acciones de tutoría en los alumnos de bachillerato, diversas instituciones han creado programas de tutoría académica que se instauran como un servicio universitario, con la finalidad de fortalecer la formación integral del estudiante, brindándole apoyo a lo largo de su trayectoria escolar. Sus metas principales son principalmente contribuir al abatimiento de los índices de reprobación, rezago y deserción estudiantil e incrementar la eficiencia terminal en el bachillerato universitario.

Estos programas se constituyen como un proceso integral, en el que se considera la participación y apoyo de todos los actores involucrados en el proceso enseñanza y aprendizaje. El tutor debe mantenerse capacitado para desempeñar su labor, en los ámbitos de análisis de trayectorias escolares, manejo de grupos, desarrollo de habilidades para el aprendizaje y alternativas de atención para sus tutorados. Desarrolla las habilidades para la detección de necesidades y para resolver las problemáticas sobre los procesos de adquisición del conocimiento de sus tutorados. Incorpora conocimientos, técnicas y estrategias de trabajo para dar solución a las necesidades encontradas en sus tutorados.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el hecho de que los alumnos adopten una actitud cognitiva positiva respecto a la propia disposición no es suficiente dado que los posibles motivos, intenciones y metas del sujeto son elementos que van a condicionar en gran medida el tipo de estrategias cognitivas o emocionales, que van a utilizar para resolver dicha tarea. Las propias creencias del sujeto respecto a la capacidad para enfrentarse a la resolución de la tarea así como la importancia e interés de la misma, son algunos de los factores motivacionales y resilientes que pueden determinar la implementación de ciertas estrategias como pueden ser las aquí abordadas, es decir las competencias de regulación interpersonal, resolución de conflictos y trabajo en equipo

Como se puede apreciar, hoy en día resulta indispensable en el ámbito educativo enseñar a los estudiantes a conocer y manejar este tipo de competencias socioemocionales. El conocimiento y análisis en diferentes subsistemas del nivel medio superior permitirá ampliar la visión del desarrollo de estas competencias en diferentes grupos académicos de estudiantes. El presente estudio permitirá proponer y desarrollar estrategias



que impulsen el desarrollo de éstas competencias de primordial importancia para el éxito de las actividades de aprendizaje y para la vida.

Esta investigación se llevó a cabo en dos instituciones de la zona oriente del Estado de México, por un lado el Plantel “Texcoco” de la Escuela preparatoria dependiente de la UAEM (Universidad Autónoma del Estado de México) que presta servicio a la comunidad de Texcoco y municipios aledaños a ésta, y por otra parte los alumnos de la Preparatoria Agrícola de la Universidad Autónoma Chapingo provienen en su gran mayoría de las zonas rurales de casi todo el país.

A estos alumnos se les aplicó la Escala de Evaluación de Competencias Socioemocionales (ECSE), que es un instrumento específicamente diseñado para la evaluación de estas competencias. Al término de la investigación se realizó una comparación entre los resultados obtenidos en los grupos encuestados, aspecto que permitirá tener una amplia visión de análisis de las competencias.

## **DESARROLLO**

### **Objetivo General:**

El objetivo de este trabajo es conocer y analizar las competencias emocionales de regulación interpersonal, resolución de conflictos y trabajo en equipo en una muestra representativa de estudiantes que cursan estudios de Nivel Medio Superior, en la Preparatoria Agrícola de la Universidad Autónoma Chapingo y el Plantel Texcoco de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, para identificar y proponer estrategias que impulsen el desarrollo de éstas competencias de primordial importancia para el éxito de las actividades de aprendizaje y ante la vida, como parte del proceso tutorial que se lleva con ellos.

Se sabe que la educación basada en competencias nace como respuesta a las exigencias de lograr una educación de calidad, ya que permite tener líneas y guías comunes que proporcionan la posibilidad de implantar mecanismos basados en experiencias exitosas así como diversas herramientas y procedimientos (Romero, 1995).



Una competencia es el desarrollo de una capacidad para el logro de un objetivo o resultado en un contexto dado, esto refiere a la capacidad de la persona para dominar tareas específicas que le permitan solucionar los problemas a los que se enfrenta en su vida cotidiana; estas describen fundamentalmente conocimientos, habilidades, actitudes y valores, y su dominio permite una autonomía tanto en lo individual como social. Las ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) definen a las competencias como un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que la persona desarrolla en forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo y son evaluadas en diferentes etapas.

Con respecto a las competencias emocionales (también denominadas competencias socioemocionales), Saarni (2000), considera que ponen énfasis en la interacción entre persona y ambiente, y como consecuencia da más peso al aprendizaje y desarrollo. Estudios realizados por Bisquerra (2002), muestran que a medida que los niños y jóvenes van adquiriendo las habilidades de la competencia emocional demuestran en su comportamiento las consecuencias positivas que esto puede tener. La preocupación por el estudio del desarrollo emocional es reciente, sin embargo en los últimos años se han publicado significativos estudios sobre el tema (Bisquerra, 2004, Repetto, 2009, Pereda y Berrocal, 2001).

### **Competencias Emocionales**

La competencia emocional es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias. Se entiende como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales (Bisquerra, 2004).

#### **Estas se dividen en dos bloques:**

- a) Capacidades de autorreflexión (inteligencia intrapersonal). Permiten identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada.
- b) Habilidad de reconocer lo que los demás están pensando y sintiendo (inteligencia interpersonal). Abarca habilidades sociales, empatía, captar la comunicación no verbal, etc.



En el presente trabajo el interés se ha centrado en el estudio de las competencias de regulación interpersonal, resolución de conflictos y trabajo en equipo, las cuales manifiestan particularmente la capacidad para relacionarse interpersonalmente con los que le rodean, pues se sabe que la competencia social en edades escolares se ha asociado positivamente con la popularidad del sujeto entre sus iguales y el buen rendimiento académico y el desarrollo cognitivo.

Saarni (1997) plantea que las respuestas emocionales tienen un significado social. La competencia emocional es inseparable del contexto cultural, considera dicha competencia como un conjunto de habilidades que están directamente relacionadas a los factores sociales, es decir las creencias y valores ejercen su función en el desarrollo de la competencia emocional.

En la práctica pedagógica cotidiana, la educación en competencias cobra un rol cada vez más necesario e integral. La actual crisis de valores, el aumento de conductas violentas, la falta de disciplina y motivación en los estudiantes, así como el incremento de actitudes discriminatorias e intolerantes, demandan el planteamiento de objetivos que contemplen aspectos no solo cognitivos sino también afectivos y sociales. Repetto, (2008), afirma que es necesario, tanto por su escasa presencia en los currículos escolares, como por su relevancia para el desarrollo personal, la implementación de actividades formativas que promuevan estas habilidades sociales, tales como la asertividad, la autoconciencia, la empatía, la regulación emocional, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

A continuación se mencionan ampliamente las características de estas competencias sociales, en específico las que resultan de interés para este trabajo.

La Regulación de las emociones se caracteriza por:

- Tomar consciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, consciencia).
- Expresión emocional: capacidad para expresar las emociones de forma apropiada.



- Regulación emocional: Esto incluye auto-control de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.

#### Inteligencia interpersonal y habilidades sociales

- Dominar las habilidades sociales básicas: escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante, etc.
- Comunicación receptiva: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- Comunicación expresiva: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios sentimientos y pensamientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos

#### Solución de conflictos

- Identificación de problemas: capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.
- Negociación: capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.

### **Metodología**

Como se indicó anteriormente, en esta investigación se utilizó la Escala de Evaluación de Competencias Socioemocionales (Repetto, 2009). Está diseñada para la valoración de siete competencias, su finalidad es la apreciación del nivel de desarrollo de las competencias socioemocionales básicas de manera diferenciada. Se basa en una visión cognitiva, por lo tanto se considera al estudiante como un procesador activo de la información mediado por su cognición y sus creencias. Es un cuestionario de auto informe, en el que se plantean al alumno 38 preguntas agrupadas en siete sub-escalas de tipo auto informe, que miden cada una de ellas una competencia socioemocional concreta, para esta investigación se consideraron únicamente las



preguntas relativas a las escalas de Regulación Interpersonal, Resolución de Conflictos y Trabajo en Equipo. Se responde en el aula de clase en aproximadamente 15 minutos.

Las diferentes escalas con que cuenta el cuestionario, se han diseñado de forma modular y pueden ser usadas en su totalidad o por separado, de forma simple, según las necesidades del investigador. Se sugiere su aplicación a jóvenes mayores de 15 años que cursan el bachillerato.

Repetto y colaboradores destacan siete competencias claves para el aprendizaje, la convivencia escolar, la inserción y el éxito profesional, a saber la; autoconciencia emocional, autorregulación emocional, regulación emocional interpersonal, empatía, motivación, trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Este cuestionario se aplicó a los alumnos que cursan el primer semestre del nivel medio superior (dos secciones de 25 alumnos cada una, una del turno vespertino y otra del turno matutino en el caso de la Preparatoria Agrícola y dos secciones; una de 20 alumnos y otra de 30, ambas del turno vespertino en el caso del Plantel Texcoco de la Escuela Preparatoria).

La autoregulación emocional ha sido entendida como aquella que hace referencia a la habilidad para manejar la propia reacción emocional ante situaciones afectivas intensas, ya sean positivas o negativas. Implica apreciar y considerar el estado emocional personal, para emplear la información que proporciona, coartarla o exagerarla en función de su utilidad.

## **Resultados**

Con la información recabada se organizaron y analizaron los datos obtenidos en las tres escalas seleccionadas, así mismo se obtuvo evidencias para confirmar y enriquecer las cinco categorías que conforman la entrevista. Se pudo comprobar que existen recurrencias en las respuestas emitidas por los jóvenes en una de las escalas evaluadas, por el contrario en las otras dos restantes las medias obtenidas son diferentes en las dos instituciones evaluadas, como puede apreciarse en la siguiente tabla:



<b>INSTITUCIONES</b>	<b>Regulación Interpersonal</b>	<b>Resolución de Conflictos</b>	<b>de Trabajo en Equipo</b>
<b>Plantel Texcoco de la Escuela Preparatoria (UAEM)</b>	3.55	3.11	3.11
<b>Preparatoria Chapingo (UACh)</b>	4.01	4.2	4.23
<b>Muestra Normativa</b>	<b>3.61</b>	<b>3.61</b>	<b>3.76</b>

Media obtenida a partir de las escalas de identificación: nada (1), poco (2), ocasionalmente (3), bastante (4) y (5) totalmente.

Con la escala de *Regulación Interpersonal* se identificó la expresión de sus emociones y sentimientos así como su capacidad para manejar emociones de forma apropiada en diversas situaciones, esta competencia según Repetto (2009) hace referencia a la habilidad para moderar o manejar la propia reacción emocional ante situaciones intensas, ya sean positivas o negativas; aunque habitualmente la regulación emocional se ha considerado como la capacidad para evitar respuestas incontroladas en situaciones -por ejemplo de ira- la autoregulación también se refiere a la potenciación de las emociones positivas. Asimismo, contempla la capacidad para tolerar la frustración y posponer la gratificación inmediata en pos de objetivos a lo largo plazo, lo cual nos lleva a confirmar que los jóvenes si bien es cierto que sus competencias emocionales carecen de un completo desarrollo como es el caso de los jóvenes de la Preparatoria Texcoco que obtuvieron una media de 3.55 en una escala del 1 al 5, sus experiencias previas vividas les han permitido ir desarrollando éstas y sus experiencias satisfactorias e insatisfactorias les han permitido aprender a solucionar situaciones conflictivas para ellos.

Por otra parte la *resolución de conflictos* se refiere al paso de un estado emotivo doloroso, producido por deseos o intereses opuestos y contradictorios, hacia un estado de bienestar y tranquilidad por parte de todos los implicados previamente en la situación conflictiva, hace referencia a una situación que causa aflicción o pesar porque algo se rompe, originando ruido, estruendo, alarma o sobresalto. El conflicto se caracteriza por constituir una situación de choque, confrontación, ruptura, alarma o amenaza entre aquellas personas a las que afecta (Repetto, 2009). Podemos observar que los resultados obtenidos en esta escala en las dos muestras evaluadas difieren significativamente, (Preparatoria Texcoco con una media de 3.11 y Preparatoria



Agrícola con una media de 4.22), por un lado se tiene en la Preparatoria Texcoco alumnos que si bien no presentan grandes problemas para solucionar o enfrentar conflictos si manifiestan tener dificultad para apoyar a otros cuando éstos se enfrentan a problemas, ya que consideran que ante una situación se les dificulta facilitar el dialogo y el debate, así como mediar un conflicto entre dos personas. Situaciones que los jóvenes de la Preparatoria Agrícola manifiestan controlar adecuadamente.

Por otra parte en el *Trabajo en Equipo*, reside el antídoto frente al aislamiento social, la despersonalización o el individualismo. Un equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para actuar. Todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son verdaderos equipos. El grupo ejerce una poderosa influencia sobre el individuo, y contribuye al crecimiento y desarrollo de su propia identidad. Pero la noción de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su ínter actuación con los demás. El desarrollo del trabajo en equipo es un proceso en espiral, cuya eficacia depende de en qué medida el grupo contribuye también al desarrollo personal de sus miembros (Repetto, 2009). Los resultados aquí obtenidos se asemejan a los de la anterior escala, las medias son muy parecidas (en la Preparatoria Texcoco una media de 3.11 y en la Preparatoria Agrícola una media de 4.23). Lo que indica que (según las respuestas a los reactivos planteados), los alumnos de la Preparatoria Texcoco tienen dificultad para comprometerse intensamente con los objetivos grupales y tienen problemas en conseguir motivar a sus compañeros para que se impliquen en las tareas de equipo. Es verdad, que si bien el puntaje obtenido no es tan bajo (media 3.11), si manifiesta que los propósitos anteriormente expuestos lo logran ocasionalmente.

Cabe aclarar que la muestra de alumnos de la Preparatoria Agrícola, se caracterizaba por presentar problemas en su desempeño académico y baja motivación para las actividades escolares, a diferencia de los alumnos de la muestra de alumnos de la Preparatoria Agrícola, que si bien no eran alumnos con un gran desempeño académico si eran alumnos cumplidos y comprometidos con sus actividades académicas. Quizá lo anterior, pudiera explicar una de las diversas causas por las que los alumnos encuestados hayan obtenido esos resultados.

En este sentido, es que se aboga por la enseñanza de competencias socioemocionales, las cuales repercuten sobre el aprendizaje, el conocimiento de sí mismo, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones, frente a



los conflictos y adversidades que se presentan en el ámbito escolar y personal, de la misma manera que ayudan a la disminución de conductas inapropiadas en el aula y en general apoyan al desarrollo humano de los alumnos y por ende a la calidad educativa de las instituciones educativas.

## CONCLUSIONES

Bisquerra (2004) afirma que poseer conciencia del propio estado emocional: incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. Esto incluye, entre otros aspectos: regulación de la impulsividad como puede ser la ira, violencia, comportamientos de riesgo; tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos ira, estrés, ansiedad, depresión y perseverar en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades o adversidades que se puedan presentar.

Se puede concluir que realizar un diagnóstico sobre las competencias socio-emocionales permite conocer cuáles son los conocimientos, actitudes y destrezas de carácter social y emocional que manejan los estudiantes y que son un componente importante en el proceso de aprendizaje. La competencia emocional es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias que vale la pena ser estudiadas, ya que no hay que olvidar, que dentro del proceso enseñanza aprendizaje es determinante la influencia de factores emotivos, como; la motivación para aprender y estudiar, la autoestima, el grado de ansiedad, y la integración social de los estudiantes, pues de la misma manera que el enseñar a pensar se realiza en un contexto socio-cultural también el enseñar se desarrolla y requiere una base motivacional y un clima afectivo determinado.

## REFERENCIAS

Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona. Paidós.



- Bisquerra, R. (2002). *Competencias emocionales y educación emocional*. En IV Jornadas Técnicas de Orientación Profesional. Consejo Aragonés de Formación Profesional. Zaragoza.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial La Muralla.
- Bisquerra, R. (2004). Orientación y competencias emocionales. *Conferencia Internacional de Orientación, Inclusión social y Desarrollo de la Carrera*.
- López, P. N., y Salovey, P. (2004). Toward a broader education. En H. J. Walberg, M. C., Wang.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Ramos Areces, Madrid.
- Pérez-González, J. (2008). *Propuesta para la evaluación de programas de educación socioemocional*. En Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa 15, (6). Editorial EOS.
- Repetto, E, (2009) *Formación en competencias socioemocionales*. Editorial La Muralla, Madrid.
- Repetto, E. y Pena, M.(2008). *Estado de la investigación en España sobre Inteligencia Emocional en el ámbito educativo*. Revista Electrónica de investigación educativa, 15.
- Repetto, E., Pena, M. y Lozano, S. (2007). *El programa de competencias socio emocionales (POCOSE)*. XXI Revista de Educación, 9.
- Saarni, C. (2000). Emotional competence: A developmental perspective. En R. Bar-On y J.D. A. Parker (Eds.) *The handbook of emotional intelligence* . San Francisco, Ca: Jossey-Bass.
- Subsecretaria de Educación Media Superior. 2008. *Competencias Genéricas que expresan el perfil del egresado de la Educación Media Superior*. Secretaria de Educación Pública. México.