



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**PLAN DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DIRIGIDO
A NIÑOS DE PRIMER GRADO BASADO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES
SOCIALES**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,
Desarrollo y Gestión de Proyectos,
presentado por:**

Sulbarán Brenda De San Martín, CI 7.717.536

Asesorado por:

**Sarache, Xarifa
Seminario de Trabajo Especial de Grado III**

Caracas, junio 2021



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**PLAN DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DIRIGIDO
A NIÑOS DE PRIMER GRADO BASADO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES
SOCIALES**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,
Desarrollo y Gestión de Proyectos,
presentado por:**

Sulbarán Brenda De San Martín, CI 7.717.536

Asesorado por:

**Sarache, Xarifa
Seminario de Trabajo Especial de Grado III**

Caracas, junio 2021

**Comité de Estudios de Postgrado
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos**

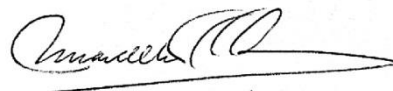
Quienes suscriben, profesores evaluadores nombrados por la Coordinación de la Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos de la Universidad Monteávila, para evaluar el Trabajo Especial de Grado titulado: **"PLAN DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DIRIGIDO A NIÑOS DE PRIMER GRADO BASADO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES"**, presentado por la ciudadana: **Brenda De San Martín Sulbarán**, cédula de identidad N° **7.717.536**, para optar al título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, dejan constancia de lo siguiente:

1. Su presentación se realizó, previa convocatoria, en los lapsos establecidos por el Comité de Estudios de Postgrado, el día **06 de Julio de 2021** de forma virtual según las herramientas tecnológicas destinadas para este fin por la universidad.
2. La presentación consistió en un resumen oral del Trabajo Especial de Grado por parte de su autora, en los lapsos señalados al efecto por el Comité de Estudios de Postgrado; seguido de una discusión de su contenido, a partir de las preguntas y observaciones formuladas por los profesores evaluadores, una vez finalizada la exposición.
3. Concluida la presentación del citado trabajo los profesores decidieron otorgar la calificación de Aprobado "A" por considerar que reúne todos los requisitos formales y de fondo exigidos para un Trabajo Especial de Grado, sin que ello signifique solidaridad con las ideas y conclusiones expuestas.

En Caracas, el día **06 de Julio de 2021**.



Prof. Gustavo E. Bastidas Ramírez
C. I. 13.716.421

Prof. Marcella S. Prince Machado
C.I. 5.003.329

Caracas, 03 de Julio de 2021

Señores
Universidad Monteávila
Comité de Estudios de Postgrado
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Por medio de la presente informo que hemos revisado el borrador final del proyecto de Trabajo Especial de Grado del ciudadano: **Brenda De San Martín Sulbarán**, cédula de identidad N° **7.717.536**, cuyo título tentativo es "**PLAN DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DIRIGIDO A NIÑOS DE PRIMER GRADO BASADO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES**", el cual cumple con los requisitos vigentes de ésta casa de estudios para asignarles jurado y su respectiva presentación.

A los 03 días del mes de Julio de 2021.



Prof. Karina Odreman Gudiño

C. I. 15.421.676



RIF: J-30082106-4

Caracas, 30 de noviembre de 2020.

Señores
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
Presente

Atención: Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Por medio de la presente comunicación les informamos que como Directora Ejecutiva, autorizo a la estudiante de la Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, Brenda Sulbarán, para realizar un estudio con fines estrictamente académicos denominado: "Plan de Diseño de un programa de prevención de violencia basado en el desarrollo de habilidades sociales en niños escolarizados apoyado en las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Goleman".

Quedando a sus gratas órdenes.

Atentamente,



TRILCE SUZZARINI
Directora Ejecutiva

[email: trilce.suzzarini@oscasi.org.ve](mailto:trilce.suzzarini@oscasi.org.ve)

+58-412-3100824

OSCASI • Organización Social Católica San Ignacio

Teléfono +58-212-2651612 / Telefax +58-212-2678942

Dirección Colegio San Ignacio, Calle Santa Teresa de Jesús, Urb. La Castellana, Chacao, Caracas 1060

www.oscasi.org

Dedicatoria

A mi abuela Marucha, por ser mi fuente de inspiración, fortaleza y perseverancia

A mi tía Betzabé, que me ha apoyado en todas las circunstancias de mi vida

Agradecimientos

A Dios, por la vida que he tenido.

A las personas que estuvieron a mi lado para apoyarme y asesorarme durante el proceso de investigación de este trabajo.

A la Organización Social Católica San Ignacio (OSCASI), por haberme brindado su colaboración.

A la Universidad Monteávila por la oportunidad de realizar esta Especialización.

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS****PLAN DE DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DIRIGIDO A
NIÑOS DE PRIMER GRADO BASADO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES****Autor:** Sulbarán, Brenda De San Martín
Asesor: Sarache, Xarifa**Resumen**

La violencia fue declarada por la Organización Mundial de la Salud en 1996, como una prioridad de la salud pública, desde cuyo enfoque se ha abordado su prevención, mediante la identificación de factores de riesgo y protectores asociados a ésta. En este sentido, algunos países desarrollados han ejecutado programas para desarrollar habilidades para la vida en niños y adolescentes, destinados a aumentar los factores protectores mediante la adquisición y desarrollo de competencias socioemocionales y conductuales para afrontar dificultades, logrando resultados positivos en materia de prevención de violencia en niños y adolescentes. El objetivo del presente trabajo fue el diseño de un programa de prevención de violencia basado en el desarrollo de habilidades sociales, apoyado en la base de la inteligencia emocional, dirigido a niños de primer grado, institucionalizados en Organización Social Católica San Ignacio (OSCASI), mediante la conceptualización y estructuración de una matriz de marco lógico. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo documental a través de la consulta, recopilación, selección y análisis de información obtenida de bases de datos académicas, destacando entre los principales autores y fuentes consultadas María Monjas Casares, Goleman, y estudios provenientes de la OMS y la OPS. Los resultados de la investigación confirman que este tipo de programas se enmarca dentro de los factores protectores para prevenir la violencia, ya que apuntan al control y gestión de comportamientos agresivos, fomentan la interacción positiva entre los niños, la empatía, las actitudes colaborativas, el respeto y actitudes inclusivas, entre otras. No se encontraron antecedentes previos en el país sobre este tipo de investigación y su relación con la prevención de la violencia.

Línea de Trabajo: Proyecto de Responsabilidad Social

Palabras clave: violencia, habilidades sociales, inteligencia emocional, factores protectores, factores de riesgo

Índice General

Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos	vii
Resumen	viii
Índice General.....	ix
Índice de Figuras	xii
Índice de Tablas.....	xiii
Lista de Acrónimos y Siglas	xiv
Introducción	1
Capítulo I	4
El Problema	4
Identificación del Problema.....	4
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos del Proyecto.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación del Problema	7
Alcance del Proyecto.....	9
Limitaciones.....	10
Capítulo II	12
Marco Teórico.....	12
Antecedentes	12
Internacionales	12
Nacionales	13
Bases Teóricas.....	14
Violencia	14
Tipos de Violencia.....	14
Causas de Violencia Interpersonal.....	14
Prevención de la Violencia.....	15
Factores de riesgo y protectores.....	16
Habilidades Sociales.....	16
Importancia de las Habilidades Sociales.....	17
Adquisición de las Habilidades Sociales	17

Habilidades para la vida.....	18
Inteligencia Emocional	19
Infancia y Adolescencia	19
Edad entre 7 y 10 años.	19
Edad entre 11 y 14 años	20
Bases Legales.....	20
Capítulo III	22
Marco Organizacional	22
Historia, Constitución y Objeto Social.....	22
Marco Filosófico	22
Misión	22
Visión.....	22
Valores	23
Marco Legal.....	23
Estructura Física, Personal y Mercado	23
Capítulo IV	25
Marco Metodológico.....	25
Línea de Trabajo	25
Tipo de Investigación.....	25
Diseño de la Investigación.....	25
Población y Muestra	26
Técnicas y Herramientas de Recolección y Procesamiento de Datos	26
Presentación y Análisis de Resultados	27
Objetivo Específico Nro. 1.....	27
Objetivo Específico Nro. 2.....	29
Objetivo Específico Nro. 3.....	33
Metodología y Técnicas del Proyecto	35
Capítulo V	36
Desarrollo y Propuesta.....	36
Análisis de Involucrados	36
Análisis del Problema	38
Análisis de Objetivos	40
Selección de la Estrategia Óptima.....	42

Análisis de Alternativas	44
Resumen Narrativo de Objetivos	46
Supuestos e Hipótesis	53
Capítulo VI	60
Conclusiones y Recomendaciones	60
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Referencias	63

Índice de Figuras

Figura 1.....	24
<i>Organigrama de la Organización Social Católica San Ignacio.....</i>	<i>24</i>
Figura 2.....	39
<i>Árbol del Problema</i>	<i>39</i>
Figura 3.....	41
<i>Árbol de Objetivos.....</i>	<i>41</i>
Figura 4.....	43
<i>Árbol de acciones</i>	<i>43</i>
Figura 5.....	45
<i>Estructura analítica del proyecto</i>	<i>45</i>
Figura 6.....	58
<i>Estructura de Recursos.....</i>	<i>58</i>

Índice de Tablas

Tabla 1.....	11
<i>Cronograma de actividades</i>	11
Tabla 2.....	21
<i>Bases Legales</i>	21
Tabla 3.....	26
<i>Variables por objetivos</i>	26
Tabla 4.....	28
<i>Causas de conflictos en el aula</i>	28
Tabla 5.....	32
<i>Habilidades sociales en la infancia y la adolescencia en el contexto escolar</i>	32
Tabla 6.....	37
<i>Análisis de Involucrados</i>	37
Tabla 7.....	46
<i>Resumen narrativo de objetivos</i>	46
Tabla 8.....	47
<i>Identificación de indicadores</i>	47
Tabla 9.....	50
<i>Identificación medios de verificación</i>	50
Tabla 10.....	54
<i>Matriz de Marco Lógico</i>	54
Tabla 11.....	59
<i>Cronograma del Proyecto</i>	59

Lista de Acrónimos y Siglas

CECODAP: Centro Comunitario de Aprendizaje

NNA: Niños, niñas y adolescentes

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPS: Organización Panamericana de la Salud

OSCASI: Organización Católica San Ignacio

WHA: World Health Assembly

Introducción

La Organización Mundial de la Salud definió violencia como “El uso deliberado de la fuerza física o poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. (OMS, 1996)

Estudios realizados demuestran que es posible prevenir la violencia y cambiar los factores que contribuyen a generar respuestas violentas, sean estos dependientes de la actitud y el comportamiento o los relacionados con situaciones, entre las que destacan las sociales y económicas.

La Organización Panamericana de la Salud ha señalado siete estrategias dirigidas a prevenir la violencia interpersonal y la auto infligida, entre ellas se encuentra el “Desarrollar habilidades para la vida en los niños y los adolescentes” mediante programas que apuntan a adquirir y desarrollar competencias emocionales, sociales y conductuales que los ayudan a afrontar las dificultades cotidianas, reducir la agresividad y mejorar sus aptitudes sociales, por mencionar algunos de sus beneficios. (OPS, 2013).

El objetivo principal de este trabajo es diseñar un programa de prevención de violencia para niños cursantes de primer grado, institucionalizados en la Organización Católica San Ignacio (de ahora en adelante OSCASI), basado en el desarrollo de habilidades sociales, mediante la conceptualización y estructuración de una matriz de marco lógico.

Para su desarrollo se ha realizado una revisión exhaustiva del material bibliográfico, destacando los estudios de la OMS, OPS, Monjas Casares María, Buvinic y Morrison, Goleman Daniel.

Este es un proyecto de responsabilidad social, basado en la investigación documental sobre las principales causas que generan conflictos, actos de agresión y conductas violentas entre pares en el ámbito escolar, así como respecto a las habilidades sociales, su desarrollo, aprendizaje y aplicación para favorecer las relaciones interpersonales y prevenir conductas violentas, además de las dimensiones de la

inteligencia emocional, cuyo desarrollo apoya y favorece la empatía, el manejo y autocontrol de las emociones, constituyendo así un factor de protección contra la violencia.

La estructura del proyecto contiene seis capítulos:

El primero de ellos es El Problema, donde se presentan y discuten los trabajos previos usados de base en este proyecto, se establecen los objetivos, así como la justificación, alcance y limitaciones del proyecto.

El segundo, el Marco Teórico, refleja las bases teóricas que sustentan la investigación sobre el desarrollo de habilidades sociales y la inteligencia emocional para prevenir la violencia, así como también, la conceptualización de las variables que forman parte de esta investigación y otros aspectos directamente relacionados con ésta.

El tercero, el Marco Organizacional, indica la organización donde se planteó realizar el proyecto. OSCASI, es una organización sin fines de lucro, que representa la obra social del Colegio San Ignacio, cuyo objetivo es apoyar a las comunidades populares promoviendo la superación humana, mediante el fomento de la acción social de la Comunidad Educativa del Colegio San Ignacio en Caracas. OSCASI brinda educación alternativa a niños, niñas y adolescentes desescolarizados, en edades comprendidas entre 7 y 14 años, proporcionándoles la formación requerida hasta nivelarlos a sexto grado, para su posterior inserción en la educación formal media.

El cuarto, el Marco Metodológico, señala que se trata de un proyecto de responsabilidad social, realizado con base en la investigación documental de tipo cualitativo, se establecen las variables e indicadores y se determina la metodología de proyectos a utilizar para su desarrollo.

El quinto, Desarrollo y Propuesta, se establece el uso de la metodología de Marco Lógico para el diseño del programa, mediante la cual se analizan los involucrados, el problema y los objetivos, a partir de los cuales se formulan acciones para dar solución al problema y, posteriormente, seleccionar la mejor estrategia para su implementación, dando paso a la conformación de la estructura analítica del proyecto, la construcción de los indicadores que permitirán la medición de resultados y su verificación, así como los

supuestos necesarios para alcanzar los objetivos planteados, todo lo cual permite elaborar la Matriz de Marco Lógico.

El sexto, Conclusiones y Recomendaciones, en el cual se sintetiza los puntos relevantes de la investigación y se sugiere las recomendaciones a seguir.

Capítulo I

El Problema

Identificación del Problema

En 1996 la 49ª Asamblea de la Organización Mundial de la Salud (de ahora en adelante OMS), declaró la violencia como una prioridad de la salud pública. Definió violencia como “El uso deliberado de la fuerza física o poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. (WHA, 1996). Según esta institución la violencia es un problema de salud pública.

La violencia tiene su origen en múltiples causas y desemboca en diversas consecuencias, por ello su tratamiento requiere de la participación de diferentes sectores.

Las propuestas de acción están guiadas por enfoques disciplinarios, dirigidos a controlarla y prevenirla. La epidemiología y el enfoque de salud pública han ofrecido una metodología orientada a la prevención, identificando los factores protectores y los factores de riesgo que se asocian con la violencia y sugiere que a mayor número de factores de riesgo presentes en forma simultánea, mayor será la probabilidad de ocurrencia de actos violentos. (Abad, 2006); (OPS/OMS, 2013); (Buvinic y Morrison, 2000).

Los estudios realizados demuestran que es posible prevenir la violencia y cambiar los factores que contribuyen a generar respuestas violentas, sean estos dependientes de la actitud y el comportamiento o los relacionados con situaciones, entre las que destacan las sociales y económicas.

Siete estrategias han sido señaladas por la Organización Panamericana de la Salud (de ahora en adelante OPS) sobre la eficacia de las intervenciones dirigidas a prevenir la violencia interpersonal y la autoinfligida, entre ellas se encuentra el “Desarrollar habilidades para la vida en los niños y los adolescentes” mediante programas que apuntan a adquirir y desarrollar competencias emocionales, sociales y conductuales que los ayudan a afrontar

las dificultades cotidianas, reducir la agresividad y mejorar sus aptitudes sociales, por mencionar algunos de sus beneficios. (OPS, 2013).

Dado que se ha demostrado que se puede prevenir la violencia y que los programas de desarrollo social son una estrategia efectiva para ello, ¿es posible el abordaje de la prevención de la violencia desde la implementación de programas que aborden la autoestima, el autocontrol, la empatía y el manejo de relaciones?, ¿podrían implantarse como parte de la educación formal, primaria y media?

En este sentido, para este trabajo, se ha seleccionado a OSCASI, organización sin fines de lucro, que brinda educación alternativa a niños, niñas y adolescentes desescolarizados de Petare, uno de los barrios con la tasa más alta de homicidios de Caracas, para elaborar un plan de diseño de un programa de habilidades sociales para niños de primer grado, que contribuya a la prevención de la violencia interpersonal comunitaria, en el ámbito escolar de la Escuela Alternativa Nuestra Señora del Carmen, dirigida por OSCASI.

Planteamiento del Problema

La violencia es un problema evidente. Como consecuencia de ella, cada año mueren en el mundo alrededor de 1,3 millones de personas, representando el 2,5% de la mortalidad mundial, sin embargo, miles de personas en el mundo sufren actos violentos no mortales, que hasta ahora no ha sido posible contabilizar por varias causas. (OPS, 2013).

El continente americano, en el 2017, concentró el 37% de los homicidios de todo el planeta y casi todos ellos ocurrieron en América Latina. (United Nations Office on Drugs and Crime, 2019).

En Venezuela, se reportó que en el año 2019 al menos 16.506 personas fallecieron, con una tasa de 60,3 muertes violentas por cada 100.000 habitantes, cifras superiores a las de otros países considerados violentos en América Latina. Esta tasa corresponde a tres tipos de muertes violentas, como lo son, homicidios cometidos por delincuentes, resistencia a la autoridad y muertes de intencionalidad indeterminada. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020).

En el año 2019 Venezuela ha vivido la mayor crisis social de la historia por la destrucción de la economía, la pérdida de capital humano por la emigración, el deterioro del estado de derecho y el incremento de la desigualdad social. En ese contexto de destrucción institucional, la violencia y la criminalidad han sufrido cambios importantes, pues la criminalidad acompaña los cambios en las sociedades, y procura adaptarse a las oportunidades que le ofrece el mejoramiento o empeoramiento de las condiciones de vida en esa sociedad. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020, párrafo 1).

En Venezuela, el año 2019, se ha consolidado lo que se puede considerar la mayor crisis social en la historia de Suramérica. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020, párrafo 8).

Respecto a las muertes violentas de niños, niñas y adolescentes (de aquí en adelante NNA), de acuerdo al informe presentado por el Observatorio Venezolano de Violencia y CECODAP, en el año 2019, en Venezuela murieron 3.036 NNA, no obstante, solo se dispone de la edad para 1.120 NNA fallecidos, correspondiendo el 49% (559) a niños entre 0 y 11 años de edad y el 51,1% (561) a adolescentes entre 12 y 17 años de edad. De estas muertes, el 48.1% (539) se encuentra en averiguación, 37,9% (425) fue a causa de homicidios, 7.9% (88) correspondió a suicidios y 6.1% a resistencia a la autoridad. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020).

Es de destacar, que a pesar de las cifras de víctimas mortales causadas por la violencia, el Estado no ha implementado políticas, planes ni programas para la protección de la integridad personal de los NNA y tampoco se han implementado programas para la prevención de la violencia que brinden resguardo y protección en los centros educativos, comunidades y localidades en los que se presentan las mayores cifras de violencia. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020, p. 8).

El informe recomienda reconocer la violencia contra los NNA como un problema de salud pública y sugiere adoptar e implementar siete medidas, entre ellas, el fortalecer a las escuelas como espacios afectivos, formativos y protectores frente a la violencia. (Observatorio Venezolano de Violencia, 2020).

Es de mencionar, que no se dispone de cifras que evidencien el maltrato, golpes y otras conductas violentas que hayan producido en los NNA lesiones físicas, psicológicas, y/o emocionales, entre otras, lo cual proporcionaría una visión más amplia de las consecuencias que genera la violencia.

La prevención de la violencia es posible al actuar sobre los factores que contribuyen a generarla y se ha demostrado en otros países, como Estados Unidos y Australia, que los programas destinados a desarrollar habilidades para la vida en los niños y adolescentes en las escuelas, han arrojado resultados positivos. (OPS, 2013)

Las siguientes inquietudes o preguntas surgen del análisis realizado:

¿Qué elementos debería considerar el diseño de este programa?

¿Cuáles serían las variables de estudio más relevantes a considerar?

¿Qué actores deberían participar en la elaboración de este programa?

¿Cómo podría el programa incorporarse como parte integral de la educación?

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Diseñar un programa de prevención de violencia dirigido a niños de primer grado de OSCASI, basado en el desarrollo de habilidades sociales, apoyado en las dimensiones de inteligencia emocional de Goleman.

Objetivos Específicos

1. Identificar las principales causas generadoras de conflictos, actos de agresión y conductas violentas.
2. Identificar las habilidades sociales que previenen conductas violentas.
3. Categorizar las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Goleman vinculantes con los procesos de prevención de conductas violentas.
4. Elaborar la matriz de Marco Lógico para el diseño del programa de prevención

Justificación del Problema

Las múltiples consecuencias que ocasiona la violencia en la vida de las personas y en general en la sociedad, demuestran la necesidad de desarrollar e implementar

programas que ayuden a su prevención. Particularmente, en Venezuela, la violencia se ha agravado por la crisis económica que ha impactado negativamente a la sociedad en todos sus ámbitos.

Los niños y adolescentes representan una población vulnerable y se ha comprobado que son captados por grupos armados para la comisión de distintos delitos, mediante la coerción, violencia, y también, brindando apoyo material para cubrir las necesidades de aquellos a quienes identifican como pobre o vulnerable. (Briceño, Camardiel y Perdomo, 2019).

Sin embargo, la violencia no depende de la pobreza o de la riqueza de la sociedad, sino, entre otros, de las reglas en pro de la armonía de la relación entre las personas. De hecho, en Venezuela, durante los años de mayor abundancia y riqueza petrolera, se registró el mayor aumento en la tasa de homicidios y hoy, con la situación de empobrecimiento, continúa siendo un país violento. (Briceño, Camardiel y Perdomo, 2019).

Los estudios realizados demuestran que es posible prevenir la violencia y cambiar los factores que contribuyen a generar respuestas violentas, sean éstos los dependientes de la actitud y el comportamiento o los relacionados con situaciones sociales y económicas.

Esos factores han sido abordados en otros países con resultados positivos, a través de programas destinados a desarrollar habilidades para la vida en los niños y adolescentes en las escuelas, por ello sirven de sustento y motivación para diseñar un programa de este tipo para niños en nuestro país.

El proyecto pretende proponer un programa de habilidades sociales para prevenir y/o reducir conductas violentas en niños de primer grado, institucionalizados por OSCASI, organización sin fines de lucro, que brinda educación alternativa a niños, niñas y adolescentes desescolarizados de Petare, en edades comprendidas entre 7 y 14 años, mediante la identificación de los factores generadores de conflicto y actos violentos a ser abordados a través del diseño de un programa de habilidades sociales.

Según Fuente (2018), "Petare, es el barrio con la tasa más alta de homicidios de Caracas, la ciudad más peligrosa del mundo. La droga, los asesinatos y la pobreza son las

tres características que empañan a toda una población de 500.000 vecinos en un sistema social deteriorado. Este contexto afecta sobremanera a los más jóvenes, que acaban sumidos en la delincuencia, sin educación reglada y con un alto índice de embarazos adolescentes”.

Acnur (2019) afirma, que “Petare, situada en el estado Miranda, está marcado por la droga, la violencia y la pobreza y aunque a muchos de los jóvenes que allí viven les gustaría estudiar hasta los 18 años, la falta de medios les obliga a menudo a abandonar los estudios para empezar a trabajar”.

Alcance del Proyecto

El proyecto se realizará en el plazo que dure la Especialización, el cual permitirá cubrir los objetivos planteados.

En una primera etapa los esfuerzos estarán destinados a determinar los principales factores que generan conflicto y conductas violentas. Para ello, se revisarán los estudios y bibliografía existente sobre el tema.

Durante la segunda etapa se identificará y clasificará las habilidades sociales que favorecen el manejo del conflicto y previenen conductas agresivas, siendo la principal tarea a realizar el estudio de las investigaciones existentes.

La tercera etapa consiste en analizar la información obtenida en las dos primeras etapas con el objetivo de proponer las dimensiones de la inteligencia emocional relacionadas con la prevención de conductas agresivas y/o violentas.

La cuarta etapa abordará la elaboración de la matriz de marco lógico relacionada con el diseño del programa.

El proyecto se delimita como sigue:

Población: Niños de primer grado, con edades entre 7 y 14 años, institucionalizados en OSCASI.

Espacio: Escuela Alternativa Nuestra Señora del Carmen, ubicada en Petare, Estado Miranda.

Limitaciones

La actual situación del país, producto de la pandemia, que ha obligado a la suspensión de las actividades escolares, constituye una limitante que ha significado rediseñar la planificación y abordaje del proyecto, visto que el acceso a los involucrados está restringido y ha implicado que la investigación sea realizada de forma documental, con base en estudios y opiniones de autores con conocimientos comprobados en los temas a tratar. Por esta razón, los resultados obtenidos son de carácter general y no necesariamente estarán alineados con las necesidades específicas de la población de la institución seleccionada.

Tabla 1

Cronograma de actividades

Fase	Actividad	Marzo-Diciembre 2020							Enero-Junio 2020					
		Mar	Abril	May	Jun	Jul	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun
Capítulo I. El Problema	Identificación de necesidades y/o problemas													
	Planteamiento y objetivos de la investigación													
	Justificación e importancia													
	Alcance y delimitación del proyecto													
	Cronograma de ejecución													
Capítulo II. Marco Teórico	Antecedentes													
	Bases teóricas y legales													
Capítulo III. Marco Organizacional	Marco organizacional													
Capítulo IV. Marco Metodológico	Línea de trabajo, tipo y diseño de investigación													
	Cuadro variables por objetivos.													
	Población y Muestra Presentación y análisis de resultados													
Capítulo V. Desarrollo de la propuesta	Metodología de marco lógico													
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones														

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes

Un trabajo de investigación requiere de la referencia de estudios y/o investigaciones anteriores que se relacionen y brinden apoyo al abordaje de los objetivos planteados. En este sentido, se plantean tres antecedentes, dos de ellos internacionales y uno nacional, basados en dos tesis de grado y un artículo científico, respectivamente.

Internacionales

La primera referencia se obtuvo de la tesis de grado realizada por Wilson Vega en 2020, para optar al título de Doctor en Psicología, denominada “Programa para desarrollar habilidades sociales y su efecto en la disminución de la ira en estudiantes de secundaria, 2019”, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera influye el programa para el desarrollo de habilidades sociales en la disminución de la ira en estudiantes de primer año de una institución educativa de Comas.

La metodología utilizada fue la investigación experimental y el tipo de diseño fue el de cuatro grupos de Solomón, cuyo esquema tiene dos experimentales y dos grupos de control, cuyo fin es conocer la influencia que se puede dar en la medición sobre los resultados al comparar los grupos experimentales con los de control, así como también analizar la efectividad de un programa al comparar los grupos.

Algunas de las conclusiones fueron que el programa basado en habilidades sociales influye notablemente en el desarrollo de éstas, así como en la disminución de la ira, irritabilidad, cólera y agresividad.

La segunda referencia corresponde a la tesis de grado realizada por Andry Córdova en 2015, para optar al título de Maestría en Educación con acentuación en procesos de enseñanza y aprendizaje, denominada “Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria”, Colombia. El objetivo de la investigación fue analizar la manera

en que se promueve la adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles.

La metodología utilizada fue la de investigación acción, a través de la cual se organizaron las acciones dentro del ciclo de planeación, acción, observación y reflexión, con las cuales se buscó generar cambios de conducta que evidenciaran la existencia de habilidades sociales en los participantes.

Algunas de las conclusiones obtenidas fueron, que con el juego de roles se mantiene una interactividad permanente en el aula, con la que se desarrollan habilidades sociales como la empatía, el manejo de conflictos, la comunicación asertiva, la seguridad al hablar, aspectos que fueron fundamentales en la interacción del estudiante con sus pares y con el maestro.

El desarrollo de estas habilidades sociales favoreció el mejoramiento del clima escolar, ya que al ser empáticos y asertivos se evitaron las agresiones, las arrogancias y las diferencias entre los estudiantes.

Nacionales

La referencia corresponde al artículo científico de López y Guaimaro en 2013, elaborado para el contexto venezolano y publicado en 2014 en Argentina, denominado “Desarrollando las habilidades sociales desde la escuela como impulso de una cultura de paz”, en el cual se destaca que la escuela es la institución de socialización que proporciona un entorno favorable para potenciar y enseñar habilidades sociales, por tanto es competencia y responsabilidad de estas instituciones la enseñanza de las habilidades sociales en coordinación con la familia.

El artículo propone como objetivo central minimizar la violencia escolar a través del desarrollo de las habilidades sociales con estrategias y recursos lúdico cooperativos, a través de un proceso formativo que involucre a padres, maestros y alumnos, llevado a cabo en cuatro pasos y establece que al final de éstos se obtendrá, entre otros, participantes entrenados en habilidades sociales para la convivencia no violenta, construcción de una convivencia armónica basado en valores de justicia, libertad, tolerancia, solidaridad,

responsabilidad, cooperación y respeto; disminución de los casos de conducta violenta en la escuela, incremento del manejo asertivo de conflictos y fortalecimiento de la expresión positiva de las emociones, ya que los escolares aprenden a identificar y auto regular sus emociones.

Bases Teóricas

Las bases teóricas que sustentan la investigación comprenden la conceptualización de términos y variables, dirigidos a explicar el problema planteado.

Violencia

Definida por la OMS como “El uso deliberado de la fuerza física o poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. (WHA, 1996).

Tipos de Violencia

De acuerdo a las características de los perpetradores de actos violentos, la OMS clasifica la violencia en tres categorías a saber: a) violencia autoinfligida, representada por el comportamiento suicida y autolesiones; b) violencia interpersonal, que abarca la familiar, que se corresponde con el maltrato a los niños, la pareja y los ancianos y, la comunitaria, que incluye la violencia juvenil, actos violentos azarosos, violencia en escuelas, lugares de trabajo, prisiones y residencias de ancianos; y c) la violencia colectiva, social, política y/o económica. (OPS, 2002)

Dentro de estas categorías, la naturaleza de la violencia interpersonal y colectiva puede ser física, sexual, psicológica, de privaciones o desatención. (OPS, 2002).

Causas de Violencia Interpersonal

Las diversas formas de la violencia interpersonal tienen en común muchos factores de riesgo. Algunos consisten en características psíquicas y del comportamiento, como un escaso control de éste, una baja autoestima, y trastornos de la personalidad y la conducta. Otros están ligados a experiencias como la falta de lazos emocionales y de apoyo, el contacto temprano con la violencia en el hogar (ya sea como víctimas directas o como

testigos) y las historias familiares o personales marcadas por divorcios o separaciones. El abuso de drogas y alcohol se asocia con frecuencia a la violencia interpersonal, y entre los factores comunitarios y sociales más importantes se destacan la pobreza, las disparidades en los ingresos y las desigualdades entre los sexos. (OPS, 2002, p. 22).

Algunos de los factores de riesgo comunes a todas las formas de violencia interpersonal son haber crecido en un hogar violento o roto, las toxicomanías, el aislamiento social, la rigidez en los roles de los sexos, la pobreza y la desigualdad en los ingresos, así como características personales tales como, un insuficiente control del comportamiento y la escasa autoestima. (OPS, 2002, p 23).

Prevención de la Violencia

La OMS ha recomendado privilegiar las inversiones en la prevención antes que en el tratamiento y/o rehabilitación de las consecuencias de la violencia.

Las estrategias utilizadas en la prevención de la violencia en adolescentes y jóvenes han sido abordadas en el nivel individual y/o relacional y/o comunitario y/o social.

Para sustentar este trabajo de investigación se hará referencia a las estrategias en el nivel individual, que son las que pretende abordar el proyecto propuesto.

Estas estrategias generalmente están centradas en aumentar la influencia de los factores protectores asociados con las aptitudes, las actitudes y las creencias individuales. En términos de efectividad, los diversos estudios y evaluaciones señalan la ventaja de iniciar acciones desde la edad preescolar y escolar primaria.

Las intervenciones centradas en generar aptitudes y competencias sociales parecen ser muy efectivas en la prevención de la violencia juvenil, especialmente a las dirigidas a preadolescentes y adolescentes escolarizados, que se orientan a mejorar la interacción con los compañeros y por lo general se concentran en el desarrollo de competencias sociales, la promoción de actitudes amistosas y cooperativas, así como la vigilancia y reducción de los comportamientos intimidatorios entre compañeros. También parecen resultar más eficaces cuando se aplican a los niños de los centros preescolares y escuelas primarias, en lugar de a los estudiantes de colegios secundarios. (Abad, 2006).

Factores de riesgo y protectores

Los factores de riesgo son las causas, comportamientos y condiciones que aumentan la probabilidad de que se produzcan actos violentos y los protectores son aquellas medidas, recursos, comportamientos que mitigan los factores de riesgo. (Boletín PREVEMI, 2013)

Habilidades Sociales

A continuación se mencionan definiciones de algunos autores.

Son una serie de conductas observables, de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Son pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo. (Roca, 2014, p.11)

Son un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (Dongil y Cano, 2017, p.2)

Según Caballo (2005), las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros.

León y Medina (1998), definen a la habilidad social como “la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva”. Por su parte, Kelly (2002) define a las habilidades sociales como un

conjunto de conductas aprendidas, que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente. (Betina y Contini, 2011, P.164)

Monjas (2000), describe las habilidades sociales como, “el repertorio de capacidades o conductas de una persona para interactuar con los iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria”. (Reolid, 2015).

De las anteriores definiciones, se obtiene que las habilidades sociales se aprenden, son necesarias para la interacción social efectiva, así como para comunicarnos asertivamente al expresar opiniones, deseos y necesidades y posibilitan la resolución de problemas, por lo cual podrían ser un factor de protección contra la violencia.

Importancia de las Habilidades Sociales

Disponer de habilidades sociales aporta múltiples beneficios, como la libertad de decidir si la usamos o no, la seguridad a la hora de enfrentarse a situaciones sociales, así como conocer y defender nuestros derechos, lo que influye de manera directa y positiva en la autoestima de la persona. Además, estas habilidades parecen tener una influencia positiva en el rendimiento académico.

Según Monjas (2002), las relaciones sociales cumplen con una serie de funciones entre las cuales están: conocimiento de sí mismo y de los demás, desarrollo de determinadas conductas, habilidades y estrategias, como reciprocidad, empatía y habilidades de adopción de roles y perspectivas, intercambio en el control de la relación, colaboración y cooperación y estrategias sociales de negociación y de acuerdos. (Torres, 2014, p.21)

Adquisición de las Habilidades Sociales

Las habilidades sociales se aprenden a través de los siguientes mecanismos (Monjas, 2002): Aprendizaje por experiencia directa, aprendizaje por observación, aprendizaje verbal o instruccional, aprendizaje por *feedback* interpersonal.

La escuela, por ser una institución de socialización que proporciona numerosos comportamientos y actitudes sociales en el alumnado, es una institución idónea

para enseñar y entrenar en habilidades sociales. El entrenamiento de estas habilidades es más eficaz en grupo y los otros constituyen una importante fuente de aprendizaje, de apoyo emocional y proporcionan oportunidades únicas para desempeñar conductas de rol. (Torres, 2014, pp. 32- 33).

Habilidades para la vida

Son competencias que privilegian el vivir juntos en un mundo cada vez más diverso, cambiante y complejo. Según Bisquerra (2008) “forman parte fundamental de éstas, aquellas habilidades sociales que permiten saber que los conflictos de valores e intereses forman parte de la convivencia y es necesario resolverlos con actitud afectiva y racional”. (Martinez, 2014).

Son capacidades para un comportamiento positivo y adaptativo que hacen posible que las personas afronten las exigencias y dificultades de la vida diaria eficazmente. Se deben fomentar, entre otras, las aptitudes cognoscitivas, emocionales, interpersonales y sociales, tales como: a) Autoconciencia: autoestima y aumento de la confianza, autovigilancia, autoevaluación, fijación de metas, b) Autogestión: control de la ira y el estrés, gestión del tiempo, destrezas para hacer frente a los problemas, control de los impulsos, relajación; c) Conciencia social: empatía, escucha activa, reconocimiento y aprecio de las diferencias individuales y del grupo; d) Relaciones: negociación, gestión de los conflictos, resistencia a la presión de los compañeros, formación de redes, motivación; e) Capacidad de decisión responsable: recopilación de información, pensamiento crítico y evaluación de las consecuencias de las acciones. (OPS, 2013, p. 29)

Los programas de habilidades para la vida ayudan a los niños y los adolescentes a afrontar eficazmente las dificultades de la vida diaria y pueden prevenir la agresividad, reducir la participación en actos violentos, mejorar las aptitudes sociales, estimular el buen rendimiento escolar y aumentar las perspectivas laborales. (OPS, 2013).

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se refiere al conjunto de habilidades, entre las que destacan el autocontrol, la capacidad para motivarse a sí mismo, para conocer y comprender las propias emociones y la de los demás, la capacidad de empatizar, establecer y manejar amablemente nuestras relaciones, perseverar y demorar la gratificación.

El modelo de Goleman propone la importancia del desarrollo de habilidades intrapersonales e interpersonales, como el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y el control de las relaciones y apunta a la canalización de las emociones para pensar y actuar eficazmente, guiando positivamente el esfuerzo realizado para lograr los objetivos y el bienestar.

Se ha demostrado que estas habilidades se aprenden y han sido efectivas en programas escolares desarrollados e implementados en Estados Unidos, como respuesta a problemas como la violencia. Entre los programas más eficaces se pueden mencionar el de Resolución creativa de conflictos y el de Padres y Maestros ayudando a los estudiantes (conocido como PATHS, su acrónimo en inglés), que abordaron lecciones de resolución de conflictos en la escuela y conciencia emocional, destinadas a darse cuenta de sus sentimientos y a distinguir entre las situaciones de hostilidad de terceros y las que proceden de sí mismo, así como lecciones para el dominio de la cólera y las reacciones adecuadas e inadecuadas ante éstas, respectivamente.

Infancia y Adolescencia

El proyecto en curso estará dirigido a niños entre 7 y 14 años de edad, por lo que se describirán las etapas de desarrollo infantil en esas edades.

Edad entre 7 y 10 años. El desarrollo social de los niños se profundiza en la escuela, donde tienen que aprender a relacionarse con sus pares, maestros, así como a hacer amigos. El ingreso a la escuela supone entrar a formar parte de un grupo de iguales, cobrando importancia la vida social. La escuela, posterior a la familia, viene a representar el espacio donde el niño/a aprende e incorpora las reglas fundamentales de convivencia.

Respecto al desarrollo psicológico, en la medida que esta etapa avanza, los niños van siendo capaces de controlar su impulsividad, aumenta la capacidad de pensar, de descubrirse a sí mismos y de aprender a expresar con palabras lo que siente y desea, facilitando la comunicación verbal y emocional, así como los vínculos con los otros.

Por último, en cuanto al desarrollo intelectual, el pensamiento se hace más analítico y sienten la necesidad de ser reconocidos como personas en el ámbito familiar, escolar y de amigos. (Lacour, A. Modelo de Desarrollo Económico de Navarra).

Edad entre 11 y 14 años. El desarrollo social en esta etapa de adolescencia trae consigo el aumento de dos tipos de conductas, las prosociales y las antisociales, aumentando las actividades de apoyo, que los hacen sentir útiles y capaces y también la actividad delictiva. Adquiere especial importancia la relación con el grupo de iguales, que se convierte en el contexto de mayor importancia para socializar, iniciándose la búsqueda de autonomía familiar, se sienten atraídos por el baile y actividades nocturnas, así como se inicia la etapa de búsqueda de pareja. Su desempeño académico en la escuela generalmente decrece por la disminución del interés por el estudio.

En cuanto al desarrollo psicológico, se producen cambios cognitivos e intelectuales, aparece el pensamiento abstracto, son capaces de hacer análisis y dar explicaciones razonadas. También se revisan el autoconcepto y la autoestima que influirán en su desempeño estudiantil, popularidad y valoración por sus amistades. (Lacour, A. Modelo de Desarrollo Económico de Navarra).

Bases Legales

El proyecto podría estar condicionado por la Ley Orgánica de Educación y la Ley Orgánica para la Protección De Niños, Niñas y Adolescentes, las cuales no contemplan este tipo de programas en la educación formal. No obstante, un programa de habilidades sociales no contradice lo establecido en dichas leyes, por el contrario, podría colaborar con lo estipulado en los artículos descritos a continuación.

Tabla 2*Bases Legales*

Instrumento Legal	Artículo	Resumen de los Artículos
Ley Orgánica de Educación	10	Establece la prohibición de la incitación al odio en todas las instituciones y centros educativos del país a través de cualquier medio
	15. Numeral 4	Se fomenta el respeto a la dignidad de las personas y la formación por valores éticos
Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes	32-A	Establece el derecho al buen trato a los niños, niñas y adolescentes, a través de la crianza y educación no violenta.
Código Civil Venezolano	19. Numeral 3	Determina la personalidad jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones y su forma de adquirirla formalmente
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	103	Establece el derecho a una educación integral de calidad y la obligatoriedad de la educación desde el maternal hasta el nivel medio diversificado

Capítulo III

Marco Organizacional

Historia, Constitución y Objeto Social

Organización Social Católica San Ignacio, OSCASI, es una organización sin fines de lucro, que representa la obra social del Colegio San Ignacio, cuyo objetivo es apoyar a las comunidades populares promoviendo la superación humana, mediante el fomento de la acción social de la Comunidad Educativa del Colegio San Ignacio en Caracas.

OSCASI nace el 21 de febrero de 1959, luego de que en ese mismo año, el Padre Jenaro Aguirre, transmitiera la idea de emprender una labor social a un grupo de madres de niños del Colegio San Ignacio.

Inicialmente, OSCASI fundó una escuela-hogar para la comunidad del Barrio Unión de Petare y seguidamente algunos preescolares, así como un dispensario médico. Posteriormente, en 1992 se funda la primera escuela alternativa, denominada “Acción Educativa” y, a la fecha, lleva adelante dos escuelas alternativas de educación básica, nivel primaria, denominadas “Nuestra Señora del Carmen” y “Beatriz del Castillo”.

OSCASI brinda educación alternativa a niños, niñas y adolescentes desescolarizados, en edades comprendidas entre 7 y 14 años, proporcionándoles la formación requerida hasta nivelarlos en sexto grado, para su posterior inserción en la educación formal media, buscando, además, ubicarlos en un liceo de Petare.

Marco Filosófico

Misión

Apoyar a las comunidades populares promoviendo la superación humana, mediante el fomento de la acción social de la comunidad educativa del Colegio San Ignacio.

Visión

Somos el brazo ejecutor de la acción social de la comunidad educativa del Colegio San Ignacio; una organización de desarrollo social, sin fines de lucro, reconocida, dinámica e innovadora, católica de carisma ignaciano, sólida y estable, referente nacional en el campo de la educación alternativa por su red de escuelas y trabajo comunitario.

Valores

Amor, al actuar desde el bien, a través del respeto y la libertad. Justicia, reflejada en la toma de decisiones equilibradas. Paz, en oposición a la violencia. Honestidad, frente a la corrupción. Solidaridad, ofreciendo ayuda a cualquier persona desamparada. Sobriedad, en antagonismo a una sociedad basada en el consumismo. Contemplación y Gratuidad, en contraste al pragmatismo y al utilitarismo.

Marco Legal

Organización regida por el Código Civil Venezolano. Fue constituida el 21 de febrero de 1959, bajo el número 58, Tomo 7, Protocolo 1 del Registro del Primer Circuito del Municipio Sucre del Estado Miranda. Su administración está a cargo de la Junta Directiva, integrada por un presidente, un vicepresidente y entre cinco y nueve directores, número que depende de los requerimientos de la Asociación.

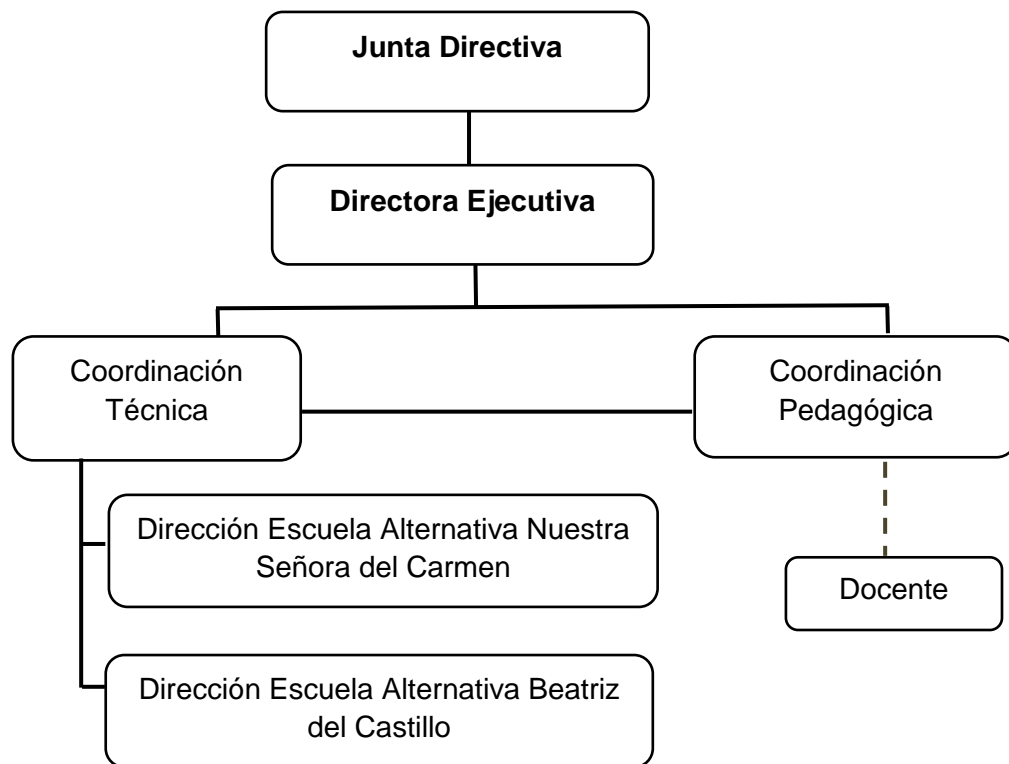
Estructura Física, Personal y Mercado

La organización tiene su sede en el Colegio San Ignacio de Caracas y posee dos escuelas ubicadas en Petare.

El personal que la integra está representado por siete directivos, 14 docentes y nueve personas para su administración.

Figura 1

Organigrama de la Organización Social Católica San Ignacio



Capítulo IV

Marco Metodológico

Línea de Trabajo

Proyecto de responsabilidad social.

Tipo de Investigación

La investigación puede ser de tipo documental y/o de campo.

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de datos secundarios obtenidos y registrados de fuentes documentales impresas, audiovisuales y/o electrónicas. Por su parte, la investigación de campo es la que se efectúa en el lugar donde ocurren los hechos y consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, sin embargo, también pudiera emplear datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas. (Arias, 2006)

La investigación a realizar para este trabajo, es de tipo documental, a través de la medición de variables independientes a partir de datos secundarios, para lo cual serán consultadas fuentes documentales impresas y electrónicas, tales como libros, trabajos de grado revistas e informes de investigación.

Diseño de la Investigación

El diseño es de tipo cualitativo, basado en el análisis documental de datos y/o teorías de investigadores.

Tabla 3*Variables por objetivos*

Objetivo Específico	Variable	Indicador	Técnicas y herramientas	Fuente de información
Identificar las principales causas generadoras de conflictos, actos de agresión y conductas violentas	Violencia	Tipo de Conflicto	Investigación documental	Bases académicas, páginas web
Identificar las habilidades sociales que previenen las conductas violentas	Educación en habilidades sociales	Tipo de Habilidades Sociales	Investigación documental	Bases académicas, páginas web
Categorizar las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Goleman vinculantes con los procesos de prevención de conductas violentas	Dimensiones de inteligencia emocional	Tipo de competencia emocional	Investigación documental	Bases académicas, páginas web
Presentar la matriz de marco lógico relacionada al programa de prevención	Matriz Marco lógico		Árbol del problema Árbol de Objetivos	Bases académicas

Población y Muestra

La población está representada por 18 niños (as), en edades comprendidas entre 7 y 14 años, que cursan primer grado en la escuela Nuestra Señora del Carmen, dirigida por OSCASI.

Técnicas y Herramientas de Recolección y Procesamiento de Datos

La técnica utilizada para la recolección de la información fue el análisis documental de las investigaciones realizadas por varios autores respecto a las principales causas de conflicto escolar entre iguales, así como de la adquisición de habilidades sociales y el desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional según Goleman, las cuales constituyen factores de protección contra la violencia.

Presentación y Análisis de Resultados

Se presentan los resultados con base en la investigación documental realizada para el logro de los objetivos planteados.

Objetivo Específico Nro. 1

Se investigó sobre las principales causas generadoras de conflicto, actos de agresión y conductas violentas entre pares en el ámbito escolar, de acuerdo a varios autores, tres de los cuales establecen lo indicado a continuación.

Bertolini (2017), señala que las causas que generan conflictos en el aula pueden agruparse en seis categorías que pueden presentarse en cualquier momento, sin embargo, se convierten en un problema cuando se vuelven parte de un estilo de vida en el aula.

Tabla 4*Causas de conflictos en el aula*

Causas	Conflictos surgen por
Atmósfera competitiva en el aula	Actitud egoísta todos Falta de habilidades para trabajar en equipo Estudiantes se sienten obligados a ganar en sus interacciones porque perder tiene como efecto lesiones en a la autoestima Falta de confianza en maestro y/o compañeros de clase Competencia en momentos inadecuados
Ambiente intolerante	Formación de pandillas/bandos y la búsqueda de chivos expiatorios Intolerancia ante diferencias raciales o culturales Falta de apoyo entre compañeros de clase que llevan a la soledad y el aislamiento Resentimiento ante logros, posesiones o cualidades de los otros
Comunicación ineficaz	No saben expresar sus deseos y necesidades eficazmente No encuentran espacios para plantear sus emociones y necesidades o sienten temor de hacerlo No se escuchan entre sí No observan cuidadosamente
Expresión inadecuada de los sentimientos	No están en contacto con sus propios sentimientos No conocen maneras no agresivas de expresar su enojo y frustración Reprimen sus emociones Les falta autocontrol
Carencia de habilidades para resolver conflictos	No saben responder creativamente ante los inconvenientes Padres o compañeros recompensan respuestas agresivas o violentas ante los conflictos Modelos sociales aprendidos Madurez general del niño Nivel de desarrollo moral del niño
Abuso de poder por parte del maestro	Genere frustración en el estudiante al fijarle expectativas irracionales o muy altas Maneje la clase con reglas inflexibles Continuamente acuda al uso autoritario de poder Establezca una atmósfera de temor y desconfianza

Misle y Pereira (2014), señalan que los problemas en la escuela pueden surgir por diversas situaciones, tales como, agresiones verbales (ofensas, descalificaciones, burlas, sobrenombres), agresiones físicas (empujones, golpes, peleas), discriminación y exclusión, pérdida de objetos, injusticias, privilegios, querer obtener provecho de los más débiles, impunidad, incumplimiento de acuerdos, daño a pertenencias de otros, afectación del honor, la reputación e imagen, así como violencia doméstica y/o problemas de la comunidad que se trasladan al centro educativo.

Por su parte, Universidad Internacional de Valencia (2015), afirma que los tipos de conflicto más comunes en el contexto escolar son:

Maltrato físico: pegar, amenazar con armas, esconder y romper objetos.

Maltrato verbal: insultar, poner mote, hablar mal de alguien, difundir rumores falsos, amenazar, intimidar.

Maltrato mixto: se combina la violencia física con la verbal.

Acoso sexual.

Exclusión social: hacer el vacío, no dejar participar a alguien en determinadas actividades.

Como conclusión se establece que son varias las causas que generan conflicto en el contexto escolar, siendo las comunes citadas por los autores, el maltrato verbal y/o físico y la discriminación ó exclusión, las cuales pueden llevar al aislamiento.

Objetivo Específico Nro. 2

A continuación se presentan los resultados de las investigaciones realizadas por algunos autores respecto a las habilidades sociales, las cuales permiten inferir que su aprendizaje y aplicación favorecen las relaciones interpersonales y por consiguiente constituyen un factor de protección contra la violencia.

Cohen et al. (2009) afirman que:

Las habilidades sociales posibilitan la resolución de los problemas inmediatos e implican la probabilidad de reducir problemas futuros, en la medida que el individuo

respeta las conductas de los otros. Ejemplos de las habilidades sociales son pedir por favor, poder expresar enojo o solucionar un conflicto con un compañero. (p. 51)

Respecto a las relaciones e interacción con los iguales, las habilidades sociales cumplen con varias funciones, como lo son, promover el conocimiento tanto de sí mismo como de los demás; facilitan el desarrollo de conductas empáticas, colaborativas, cooperativas, así como estrategias de negociación; promueven el autocontrol y autorregulación de la conducta, dado el feedback que se recibe; brindan apoyo emocional y fuente de disfrute, ya que el relacionamiento con los iguales proporciona, compañía, apoyo y, entre otros, aumenta el sentimiento de pertenencia y aceptación y; facilitan el aprendizaje de valores y roles.(p. 493)

Cohen et al. (2009), afirman “El déficit en las habilidades sociales genera trastornos psicológicos, ya que su carencia genera el uso de estrategias desadaptativas para resolver sus problemas o sus conflictos” (p. 493).

Monjas (2014) señala que las características más relevantes para conceptualizar las habilidades sociales y sus implicaciones educativas, radican en que son conductas: 1) que se hacen (conductual), piensan (cognitivo) y sienten (emocional), 2) que se aprenden, 3) específicas en respuesta a situaciones específicas, 4) que se producen en relación a otra/s persona/s y 5) de distinta complejidad. (pp. 5-6)

Entre las habilidades sociales relevantes en la edad infantil y adolescente se encuentran solucionar un conflicto interpersonal, mediar en un problema, disculparse por llegar tarde, expresar enfado, colaborar con otro, saludar, ser amable y cordial, iniciar una conversación, resistirse a presiones de grupo, pedir un favor, expresar alegría, decir no, hacer una crítica, disentir de otros, afrontar intimidaciones, agresiones, desprecios, humillaciones, rechazo y exclusión, expresar una opinión, escuchar activamente, pedir disculpas, unirse a un grupo, ponerte en lugar de otro. (Monjas, 2014, p. 5)

Según Betina y Contini (2011):

En los años escolares, la participación del niño en situaciones interpersonales es cada vez mayor, siendo necesarias conductas y habilidades sociales tales como saludar, hacer críticas y alabanzas, disentir, ofrecer ayuda, expresar opiniones, resistir a las presiones grupales, entre otras que enfatizan la relación con sus pares (Monjas Casares, 2004).

Kelly (2002), señala que las habilidades relacionadas con la competencia social infantil son los saludos, la iniciación social, el hacer y responder preguntas, los elogios, la proximidad y orientación, la participación en tareas y juegos, la conducta cooperativa y la responsividad afectiva.

En esta etapa, la habilidad para regular emociones es muy importante para la aceptación del niño por parte de los pares ya que controlar las reacciones emocionales le permite comprender las diversas variables de una situación social y no sentirse abrumado por su propio estado emocional. Denham y otros (1990) sostienen que aquellos niños que *se relacionan satisfactoriamente con sus pares utilizan adecuadas estrategias de resolución de problemas*, lo que puede considerarse otra capacidad que potencia las habilidades sociales.

Las habilidades sociales han sido clasificadas por varios autores, entre ellos Arnold Goldstein (1978), recomendadas para adolescentes mayores de 12 años y Monjas Casares (2010), para infantes y adolescentes en el contexto escolar, las cuales servirán de referencia para alcanzar el objetivo planteado. A continuación se presentan las áreas y el tipo de habilidades sociales según Monjas.

Tabla 5*Habilidades sociales en la infancia y la adolescencia en el contexto escolar*

Área	Habilidades sociales
Habilidades básicas de interacción social (Comportamientos básicos para relacionarse positivamente con otras personas)	Sonreír y reír Saludar Presentaciones Favores Cortesía y amabilidad
Habilidades para hacer amigos/as (Iniciar, desarrollar y mantener interacciones sociales positivas con los iguales)	Alabar y reforzar a las y los otros Iniciaciones sociales Unirse al juego con otros/as Ayuda Cooperar y compartir
Habilidades conversacionales (Iniciar, mantener y terminar conversaciones, unirse a conversaciones de otro(s))	Iniciar conversaciones Mantener conversaciones Terminar conversaciones Unirse a la conversación de otros/as Conversaciones de grupo
Habilidades relacionadas con los sentimientos y emociones (Relacionadas con la asertividad para expresar y recibir emociones, defender derechos y opiniones y respetar derechos de los demás)	Expresar autoafirmaciones positivas Expresar emociones Recibir emociones Defender los propios derechos Defender las opiniones
Habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales (Identificadas con resolución de conflictos)	Identificar problemas interpersonales Buscar soluciones Anticipar consecuencias Elegir una solución Probar la solución
Habilidades para relacionarse con los adultos (Enfocadas en resolver conflictos con los adultos)	Cortesía con el adulto Refuerzo al adulto Conversar con el adulto Solucionar problemas con adultos Peticiónes del adulto

De esta investigación, se acota, que aunque todas las habilidades sociales son importantes para establecer relaciones positivas y favorecer la convivencia, aquellas habilidades relacionadas con el manejo adecuado de los sentimientos y emociones, así como las destinadas a afrontar y resolver problemas o conflictos interpersonales, que permitan adquirir herramientas para su resolución, son las más adecuadas para ser incorporadas en un programa de prevención de violencia en los niños.

Objetivo Específico Nro. 3

En el ámbito escolar las conductas agresivas se presentan principalmente en las horas del recreo, en el espacio designado para éste y ejecutadas de forma individual o por un grupo de alumnos y suelen estar representados por ofensas, poner sobrenombres, persecuciones, aislamiento, entre otros.

Las investigaciones evidencian que la agresividad se presenta en todas las etapas de la educación y concluyen que las conductas agresivas en etapas iniciales de la escuela determinan en gran medida conductas agresivas en etapas posteriores. (López, 2018).

Según Goleman (1995):

Los niños deben alcanzar parámetros de autodominio, el comienzo de la capacidad de aliviar su propia ira y aflicción, sus impulsos y excitación, aunque a menudo esa habilidad se tambalea. La sintonía con otros exige un mínimo de serenidad en uno mismo.

El arte de las relaciones exige la madurez de las habilidades emocionales como el autocontrol y la empatía, que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás, ya que su déficit conduce a la ineptitud en el mundo social. Estas habilidades sociales permiten dar forma a un encuentro, movilizar e inspirar a otros, persuadir y tranquilizar a los demás. (pp. 140-141)

Goleman (1995) identifica cinco dimensiones de la inteligencia emocional a saber:

Autoconocimiento emocional, llamada la piedra angular de la inteligencia emocional. Establece la importancia de conocerse a sí mismo, conocer las propias emociones, los estados de ánimo y los pensamientos, a través de la observación consciente en dos planos,

la parte interna, que lleva a la toma de conciencia ecuánime de los sentimientos apasionados o turbulentos, y lo externo, que se expresa en el comportamiento. El autoconocimiento facilita el logro de las metas y la toma de decisiones asertivas, debido que permite conocer las motivaciones, actitudes, aptitudes, limitaciones, intereses, así como saber leer e interpretar los sentimientos. La observación de uno mismo lleva a la toma de conciencia ecuánime de los sentimientos apasionados o turbulentos.

Autocontrol, es la competencia emocional para gestionar adecuadamente las emociones e impulsos conflictivos. Las personas con esta competencia son capaces de dominar sus sentimientos impulsivos y emociones conflictivas, conservan el equilibrio aún en circunstancias críticas, piensan con claridad y pueden concentrarse a pesar de las presiones que experimenten.

Empatía, es la habilidad de saber lo que el otro siente. Afirma el autor, “que se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos” (p. 123)

El costo emocional por la falta de empatía en la infancia puede ser elevado para el niño y también para las personas de su entorno. Un estudio de delincuentes que cometieron los crímenes más crueles y violentos, descubrió que la única característica de sus primeros años de vida que los diferenciaba de otros criminales era que en sus primeros años de vida habían pasado de un hogar adoptivo a otro, o habían crecido en orfanatos” lo que muestra negligencia emocional y pocas oportunidades de sintonía. (p. 129)

Automotivación, la capacidad de sentir el impulso y el deseo para lograr algo anhelado y actuar en consecuencia.

Manejo de relaciones, la capacidad de relacionarse con los demás, poder comprenderlos, gestionar las relaciones interpersonales, establecer amistades y compartir, entre otros.

De las cinco dimensiones descritas, puede concluirse, que aunque todas son importantes, el aprendizaje y práctica de las habilidades de autocontrol y empatía son

determinantes para el buen relacionamiento y, por lo tanto, deben formar parte del programa para prevenir conductas violentas.

Metodología y Técnicas del Proyecto

El Marco Lógico es la metodología a utilizar en el proyecto, la cual contempla el análisis de una serie de aspectos que permitirán elaborar la matriz de Marco Lógico, que agrupa lo que el proyecto pretende lograr, como lo logrará y los supuestos claves para ello.

Ortegón et al. (2005)

Capítulo V

Desarrollo y Propuesta

El Plan de diseño del programa de prevención de violencia, se realiza con base en la metodología de Marco lógico, que es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos.

La Metodología contempla el análisis del problema, de los involucrados, la jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología de análisis es la matriz de marco lógico, la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados.

La metodología incluye dos etapas que se desarrollan en dos fases, la de identificación y la de diseño del proyecto. La primera fase requiere del análisis de los involucrados, análisis del problema, análisis de objetivos y el análisis de estrategias. La segunda etapa corresponde a la fase de planificación del proyecto, en la cual se elabora la matriz de marco lógico. Ortegón et al. (2005, p.15)

Análisis de Involucrados

Este análisis consiste en identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar al proyecto o ser afectados por éste. Se analizan sus intereses, los problemas percibidos por ellos, los mandatos y recursos de cada uno de ellos.

Tabla 6

Análisis de Involucrados

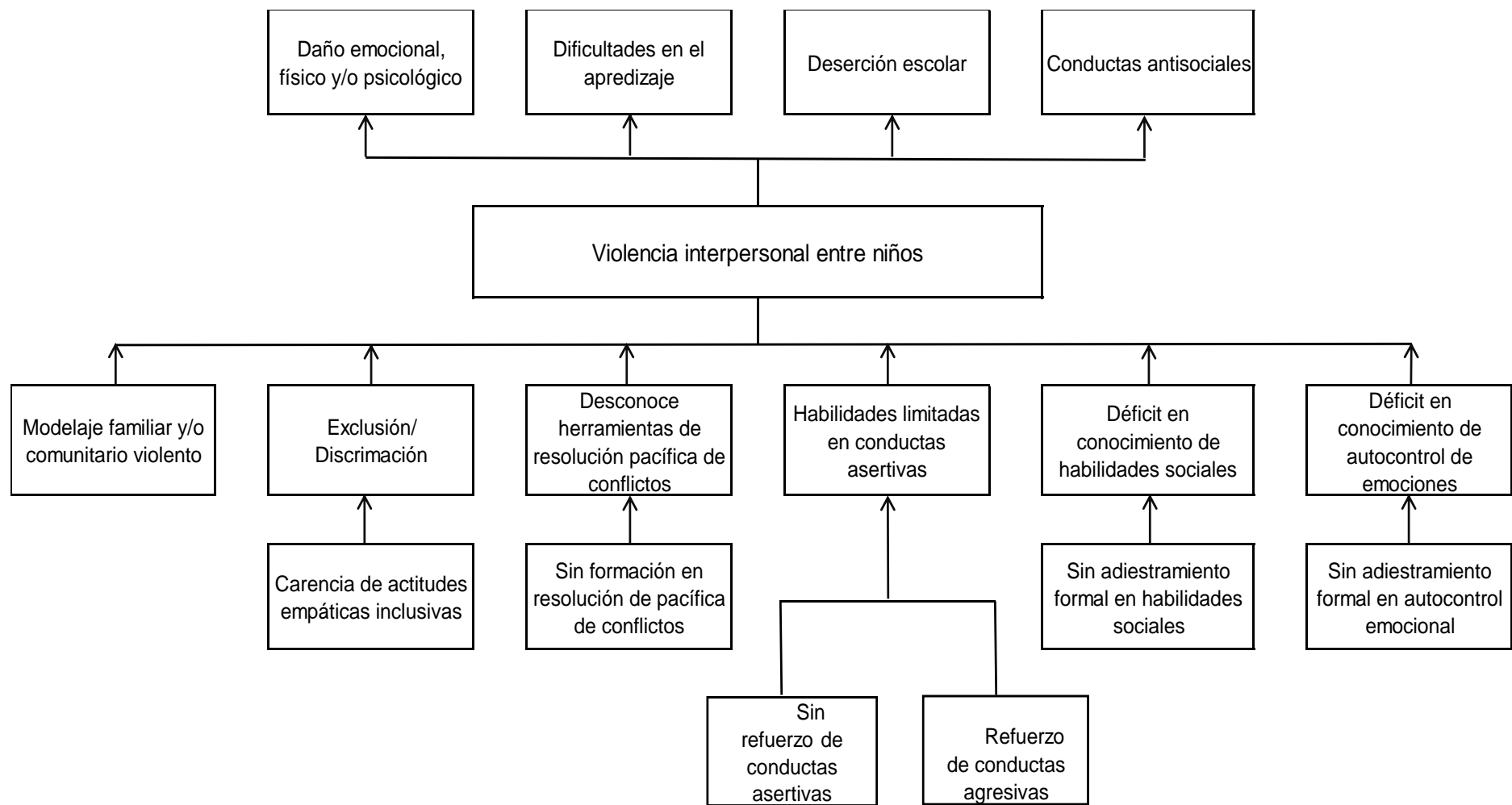
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos y Recursos
Dirección Ejecutiva	Existencia de un ambiente que favorezca la convivencia escolar	Conflictividad producto de modelaje comunitario	Autoriza realizar el proyecto y uso de instalaciones y equipos
Coordinación Pedagógica	Disminución de agresiones entre los niños	Modelaje familiar y comunitario de conductas agresivas	Coordina disponibilidad de recursos. Autoriza a docentes a participar en actividades del proyecto
	Presencia de trato cordial y conductas respetuosas de la comunidad estudiantil		
Docentes	Disciplina, respeto y atención en el aula	Desobediencia, gestos agresivos y atención dispersa	Conocimiento
	Actualizar conocimientos en herramientas socioemocionales para su aplicación en el aula	Conocimientos desactualizados	Disponibilidad de tiempo para recibir actualización de conocimientos
Facilitadores del programa	Capacitar	Desconocimiento y necesidad de instrucción	Proveer conocimientos, estructurar contenido del programa, dictar el programa
Niños	Aprender	Agresiones verbales y/o físicas	Deseo y disposición de aprender
Padres y representantes	Reforzar valores para la buena convivencia	Conductas inadecuadas	Llevar a los niños a la escuela
Otros participantes de la comunidad escolar	Sentirse seguros	Inseguridad de la zona afecta a la escuela	Ser copartícipes

Análisis del Problema

La violencia interpersonal entre niños en el ámbito escolar es un problema común y frecuente que atenta no solo contra su bienestar, sino que también puede afectar la convivencia dentro y fuera del aula. Para ello se presenta un árbol del problema, que permitirá esbozar el problema, sus causas y consecuencias.

Figura 2

Árbol del Problema

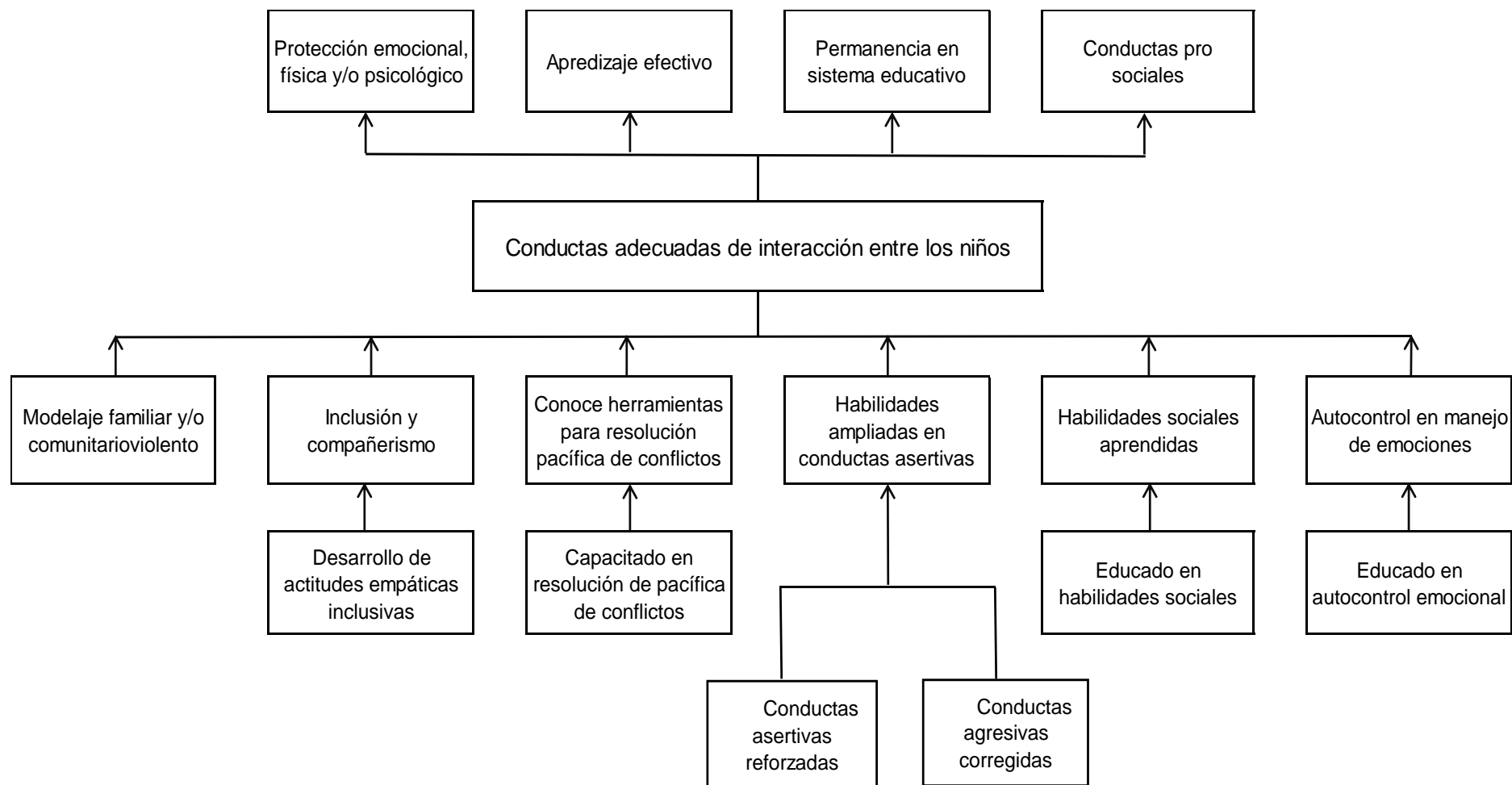


Análisis de Objetivos

El análisis de objetivos refleja el cambio de las condiciones negativas presentadas en el problema a condiciones positivas deseables y susceptibles de ser alcanzadas, de esta manera, las causas y las consecuencias del problema son transformadas en medios y fines, respectivamente, y el problema central identificado se convierte en el propósito del proyecto. Ortegón et al. (2005).

Figura 3

Árbol de Objetivos



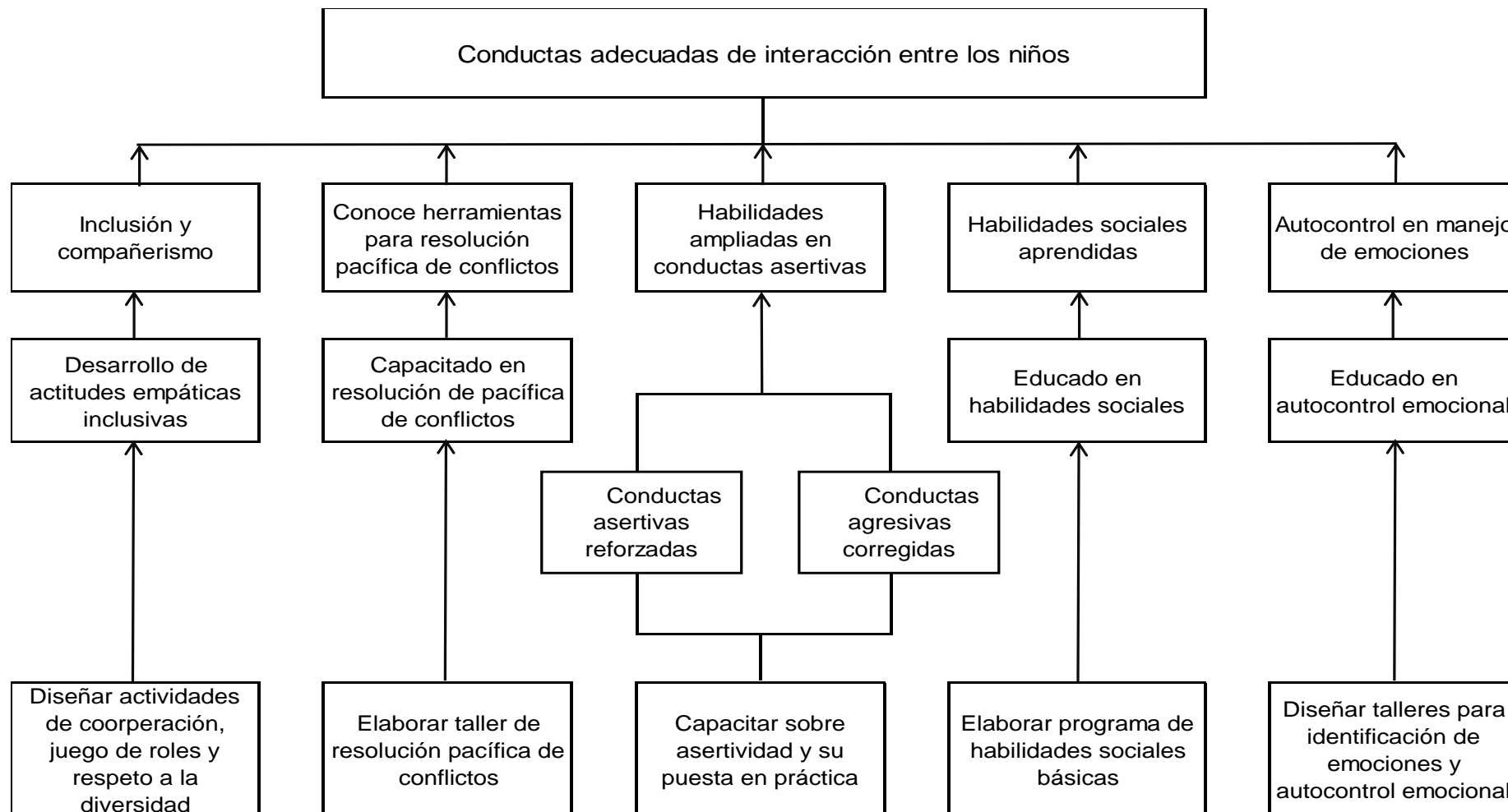
Selección de la Estrategia Óptima

Haciendo uso del árbol de objetivos, se formulan acciones para dar solución al problema planteado, definiéndose aquellas tendientes a operacionalizar los medios que están en la parte inferior del árbol de objetivos que no tienen otro medio que los genere y están en correspondencia con las causas independientes que están en la base del árbol del problema. Ortegón et al. (2005)

A continuación se grafican las acciones de acuerdo a los medios establecidos en el árbol de objetivos.

Figura 4

Árbol de acciones



Análisis de Alternativas

A partir de las acciones propuestas se agrupan aquellas que son excluyentes y complementarias, a fin de proponer las alternativas de solución posibles. En este caso las acciones propuestas son complementarias, ya que todas, de alguna manera, contribuyen a la solución del problema.

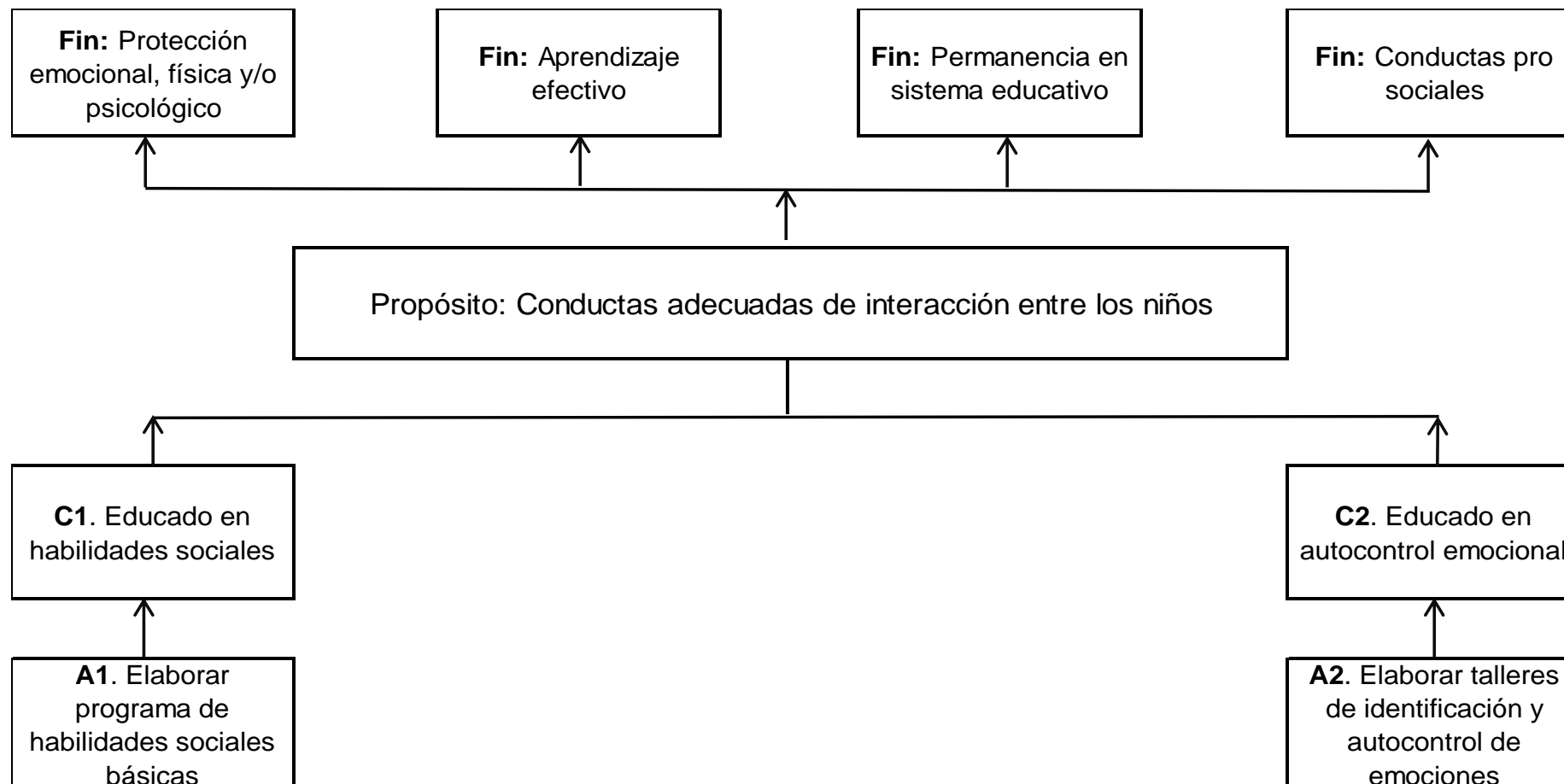
Se decide seleccionar la alternativa de elaborar un programa de habilidades sociales básicas y diseñar talleres para la identificación y autocontrol de emociones, debido a que éstos involucran aspectos relativos a establecer interacciones sociales positivas con los iguales, asertividad para expresar emociones y sentimientos, afrontar y resolver problemas interpersonales, entre otros.

Estructura Analítica del Proyecto

La estructura analítica del proyecto se construye comenzando de arriba hacia abajo, y se materializa estableciendo 4 niveles jerárquicos, que expresan los fines y el propósito, que se extraen del árbol de objetivos; los componentes identificados, una vez definida la alternativa seleccionada y el análisis de sus costos, y, por último, las acciones a seguir.

Figura 5

Estructura analítica del proyecto



Resumen Narrativo de Objetivos

Este paso de la metodología tiene como propósito construir la columna de resumen narrativo de la matriz de marco lógico, que sintetiza las actividades del proyecto, los productos a entregar y los resultados que se espera lograr. Ortegón et al. (2005)

Tabla 7

Resumen narrativo de objetivos

F.1. Protección emocional, física y psicológica

F.2. Aprendizaje efectivo

F.3. Permanencia en sistema educativo

F.4. Conductas prosociales

P. Conductas adecuadas de interacción entre los niños

C.1. Educado en habilidades sociales

C.2. Educado en identificación y autocontrol de emociones

A.1. Elaborar programa de habilidades sociales básicas

A.2. Elaborar talleres de identificación y autocontrol de emociones

Tabla 8

Identificación de indicadores

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Resultado parcial (mitad año escolar)	Meta Final (final año escolar)
Fin	F.1. Protección emocional, física y psicológica	Nro. Niños sin lesiones	60% de los niños sin lesiones.	70% de los niños sin lesiones
		Nro. Niños que reciben amenazas, burlas y/o descalificaciones	30% de los niños que reciben amenazas, burlas y/o descalificaciones	20% de los niños que reciben amenazas, burlas y/o descalificaciones
	F.2. Aprendizaje efectivo	Comparativo mensual de calificaciones obtenidas	Aumento del promedio de calificaciones del 40% de los niños	Aumento del promedio de calificaciones del 70% de los niños
	F.3. Permanencia en sistema educativo	Cantidad de alumnos al inicio y al final del año escolar	70% de los alumnos en sistema escolar	80% de los alumnos en sistema escolar
	F.4. Conductas prosociales	Colaboración en actividades con iguales y maestros	El 60% de los niños participa en actividades colaborativas	El 70% de los niños participa en actividades colaborativas
Propósito	Conductas adecuadas de interacción entre los niños	Frecuencia y número de actos de agresión verbal y/o física	50% de los niños sin conductas agresivas con sus pares	70% de los niños sin conductas agresivas con sus pares
		Frecuencia y número de actos discriminatorios	50% de los niños sin conductas discriminatorias	70% de los niños sin conductas discriminatorias
		Compañerismo, tolerancia y aceptación de las diferencias	50% de los niños con conductas de tolerancia y aceptación de los otros	70% de los niños con conductas de tolerancia y aceptación de los otros
Componentes	C.1. Educado en habilidades sociales	C.1.1. Interacciones positivas con iguales y comunidad escolar	50% de los niños se interrelaciona positivamente	70% de los niños se interrelaciona positivamente
		C.1.2. Conducta tolerante y respetuosa	50% de los niños muestra conductas respetuosas y tolerantes	70% de los niños muestra conductas respetuosas y tolerantes
	C.2. Educado en identificación y autocontrol de emociones	C.2.1. Expresa opiniones, emociones y sentimientos con asertividad	40% de los niños se expresa asertivamente	70% de los niños se expresa asertivamente
		C.2.2. Identifica y resuelve	50% de los niños resuelve conflictos sin	70% de los niños resuelve conflictos sin

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Resultado parcial (mitad año escolar)	Meta Final (final año escolar)
		conflictos pacíficamente	agresiones	agresiones
Actividades	A.1. Elaborar programa de habilidades sociales básicas	Nro. de programas elaborados. Documento elaborado	1 programa	1 programa
	A.1.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	100%	100%
	A.1.2. Identificar recursos necesarios y disponibles	Tipo de recursos. Listado de recursos	100%	100%
	A.1.3. Identificar tipo habilidades sociales deficitarias	Clasificación de de habilidades por tipo	100%	100%
	A.1.4. Seleccionar tipo de habilidades a instruir	Nro. de áreas y tipos de habilidades a instruir. Contenido curricular	100%	100%
	A.1.5. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	100%	100%
	A.1.6. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. veces en el año. Planificación y cronograma según contenido y tiempo	100%	100%
	A.2. Elaborar talleres de identificación y autocontrol de emociones	Nro. de talleres elaborados. Documento elaborado	2 talleres	4 talleres
	A.2.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	100%	100%
	A.2.2. Identificar	Tipo de recursos.	100%	100%

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Resultado parcial (mitad año escolar)	Meta Final (final año escolar)
	recursos necesarios y disponibles	Listado de recursos		
	A.2.3. Identificar nivel de conocimiento sobre tipo de emociones y su autocontrol	Test oral sobre nivel de conocimiento conceptual	100%	100%
	A.2.4. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	100%	100%
	A.2.5. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. veces en el año. Planificación y cronograma según contenido y tiempo	100%	100%

Tabla 9

Identificación medios de verificación

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fuente de información	Método de recolección	Método de análisis	Frecuencia	Responsable
Fin	F1. Protección emocional, física y psicológica	Nro. Niños sin lesiones	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Coordinador pedagógico
		Nro. Niños que reciben amenazas, burlas y/o descalificaciones	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Coordinador pedagógico
	F.2. Aprendizaje efectivo	Comparativo mensual de calificaciones obtenidas	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Coordinador pedagógico
	F.3. Permanencia en sistema educativo	Cantidad de alumnos al inicio año y al final año escolar	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Coordinador pedagógico
	F.4. Conductas prosociales	Colaboración en actividades con iguales y maestros	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Coordinador pedagógico
Propósito	Conductas adecuadas de interacción entre los niños	Frecuencia y número de actos de agresión verbal y/o física	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros
		Frecuencia y número de actos discriminatorios	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros
		Compañerismo, tolerancia y aceptación de las diferencias	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fuente de información	Método de recolección	Método de análisis	Frecuencia	Responsable
Componente	C.1. Educado en habilidades sociales	C.1.1. Interacciones positivas con iguales y comunidad escolar	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Gerente del proyecto
		C.1.2. Conducta tolerante y respetuosa	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros
	C.2. Educado en identificación y autocontrol de emociones	C.2.1. Expresa opiniones, emociones y sentimientos con asertividad	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros
		C.2.2. Identifica y resuelve conflictos pacíficamente	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Trimestral	Maestros
Actividades	A.1. Elaborar programa de habilidades sociales básicas	Nro. de programas elaborados. Documento elaborado	Registros del proyecto	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.1.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.1.2. Identificar recursos necesarios y disponibles	Tipo de recursos. Listado de recursos	Inventario de recursos	Revisión recursos propios y escuela	Observación	Semestral	Gerente del proyecto
	A.1.3. Identificar tipo habilidades sociales deficitarias	Clasificación de habilidades por tipo	Test habilidades sociales	Revisión del test	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.1.4. Seleccionar tipo de habilidades a instruir	Nro. de áreas y tipo de habilidades a instruir. Contenido curricular	Bases académicas	Documental	Evaluación	Semestral	Gerente del proyecto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fuente de información	Método de recolección	Método de análisis	Frecuencia	Responsable
Actividades	A.1.5. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	Bases académicas	Documental	Evaluación	Anual	Gerente del proyecto
	A.1.6. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. de veces en el año. Planificación y cronograma según contenido y tiempo	Registros del proyecto	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.2. Elaborar talleres de identificación y autocontrol de emociones	Nro. de talleres elaborados. Documento elaborado	Registros del proyecto	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.2.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	Registros de la escuela	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto
	A.2.2. Identificar recursos necesarios y disponibles	Tipo de recursos. Listado de recursos	Inventario de recursos	Revisión recursos propios y escuela	Observación	Semestral	Gerente del proyecto
	A.2.3. Identificar nivel de conocimiento sobre tipo de emociones y su autocontrol	Test oral sobre nivel de conocimiento conceptual	Resultados del test	Revisión de resultados	Cualitativo	Semestral	Gerente del proyecto
	A.2.4. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	Bases académicas	Documental	Evaluación	Anual	Gerente del proyecto
	A.2.5. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. de veces en el año. Planificación y cronograma según contenido y tiempo	Registros del proyecto	Revisión de registros	Estadístico	Semestral	Gerente del proyecto

Supuestos e Hipótesis

Los supuestos son factores externos, implican un riesgo, están fuera del control del ejecutor del proyecto y su ocurrencia es necesaria para el logro de los objetivos en cada nivel del proyecto. Ortegón et al. (2005)

Tabla 10

Matriz de Marco Lógico

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	F.1. Protección emocional, física y psicológica	Nro. Niños sin lesiones	Registros de la escuela	Existen normas de comportamiento y disciplina en la escuela que son conocidas por los niños
		Nro. Niños que reciben amenazas, burlas y/o descalificaciones	Registros de la escuela	
	F.2. Aprendizaje efectivo	Comparativo mensual de calificaciones obtenidas	Registros de la escuela	Los educadores emplean métodos de enseñanza acordes a la edad de los niños
	F.3. Permanencia en sistema educativo	Cantidad de alumnos al inicio y final año escolar	Registros de la escuela	Los padres y representantes se comprometen a llevar a los niños a la escuela
F.4. Conductas prosociales	Colaboración en actividades con iguales y maestros	Registros de la escuela	Contexto familiar y escolar apoyan y practican las conductas prosociales	

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
Propósito	Conductas adecuadas de interacción entre los niños	Frecuencia y número de actos de agresión verbal y/o física	Registros de la escuela	Existen normas de convivencia y se promueve el respeto entre iguales en la escuela
		Frecuencia y número de actos discriminatorios	Registros de la escuela	En la escuela se promueve la inclusión e igualdad de derechos de los niños
		Compañerismo, tolerancia y aceptación de las diferencias	Registros de la escuela	En la escuela se fomenta el trabajo el equipo, la tolerancia y el respeto a las diferencias
Componente	C.1. Educado en habilidades sociales	C.1.1. Interacciones positivas con iguales y comunidad escolar	Registros de la escuela	Los padres, representantes y maestros modelan conductas positivas, respetuosas y tolerantes en sus relaciones interpersonales
		C.1.2. Conducta tolerante y respetuosa	Registros de la escuela	
	C.2. Educado en identificación y autocontrol de emociones	C.2.1. Expresa opiniones, emociones y sentimientos con asertividad	Registros de la escuela	Los padres, representantes y maestros refuerzan las conductas asertivas y corrigen las conductas agresivas y/o pasivas
		C.2.2. Identifica y resuelve conflictos pacíficamente	Registros de la escuela	Los padres, representantes y maestros resuelven conflictos de forma pacífica

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
Actividades	A.1. Elaborar programa de habilidades sociales básicas	Nro. de programas elaborados. Documento elaborado	Registros del proyecto	Las fuentes de información son confiables y provienen de bases académicas
	A.1.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	Registros de la escuela	Hay acceso a los registros de la escuela sobre los posibles beneficiarios
	A.1.2. Identificar recursos necesarios y disponibles	Tipo de recursos. Listado de recursos	Inventario de recursos	La escuela proporciona el espacio físico y recursos tecnológicos
	A.1.3. Identificar tipo habilidades sociales deficitarias	Clasificación de habilidades por tipo	Test habilidades sociales	La escuela autoriza aplicar test de habilidades sociales a los niños
	A.1.4. Seleccionar tipo de habilidades a instruir	Nro. de áreas y tipo de habilidades a instruir. Contenido curricular	Bases académicas	La escuela aprueba las habilidades a instruir
	A.1.5. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	Bases académicas	La escuela autoriza la aplicación del método de enseñanza seleccionado
	A.1.6. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. veces en el año. Cronograma según contenido y tiempo	Registros del proyecto	La coordinación pedagógica autoriza el número de sesiones, su frecuencia y duración

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
Actividades	A.2. Elaborar talleres de identificación y autocontrol de emociones	Nro. de talleres elaborados. Documento elaborado	Registros del proyecto	Las fuentes de información son confiables y provienen de bases académicas
	A.2.1. Identificar cantidad de beneficiarios	Nro. de beneficiarios. Listado de beneficiarios	Registros de la escuela	Hay acceso a los registros de la escuela sobre los posibles beneficiarios
	A.2.2. Identificar recursos necesarios y disponibles	Tipo de recursos. Listado de recursos	Inventario de recursos	La escuela proporciona el espacio físico y recursos tecnológicos
	A.2.3. Identificar nivel de conocimiento sobre tipo de emociones y su autocontrol	Test oral sobre nivel de conocimiento conceptual	Resultados del test	La escuela permite aplicar test oral a los niños
	A.2.4. Determinar método de enseñanza	Instrucción directa y/o modelado instructivo	Bases académicas	La escuela autoriza la aplicación del método de enseñanza seleccionado
	A.2.5. Determinar el número de sesiones, frecuencia y duración	Nro. de sesiones, nro. de horas, nro. de veces en el año. Planificación según contenido, duración y cronograma	Registros del proyecto	La coordinación pedagógica autoriza el número de sesiones, su frecuencia y duración

Figura 6

Estructura de Recursos

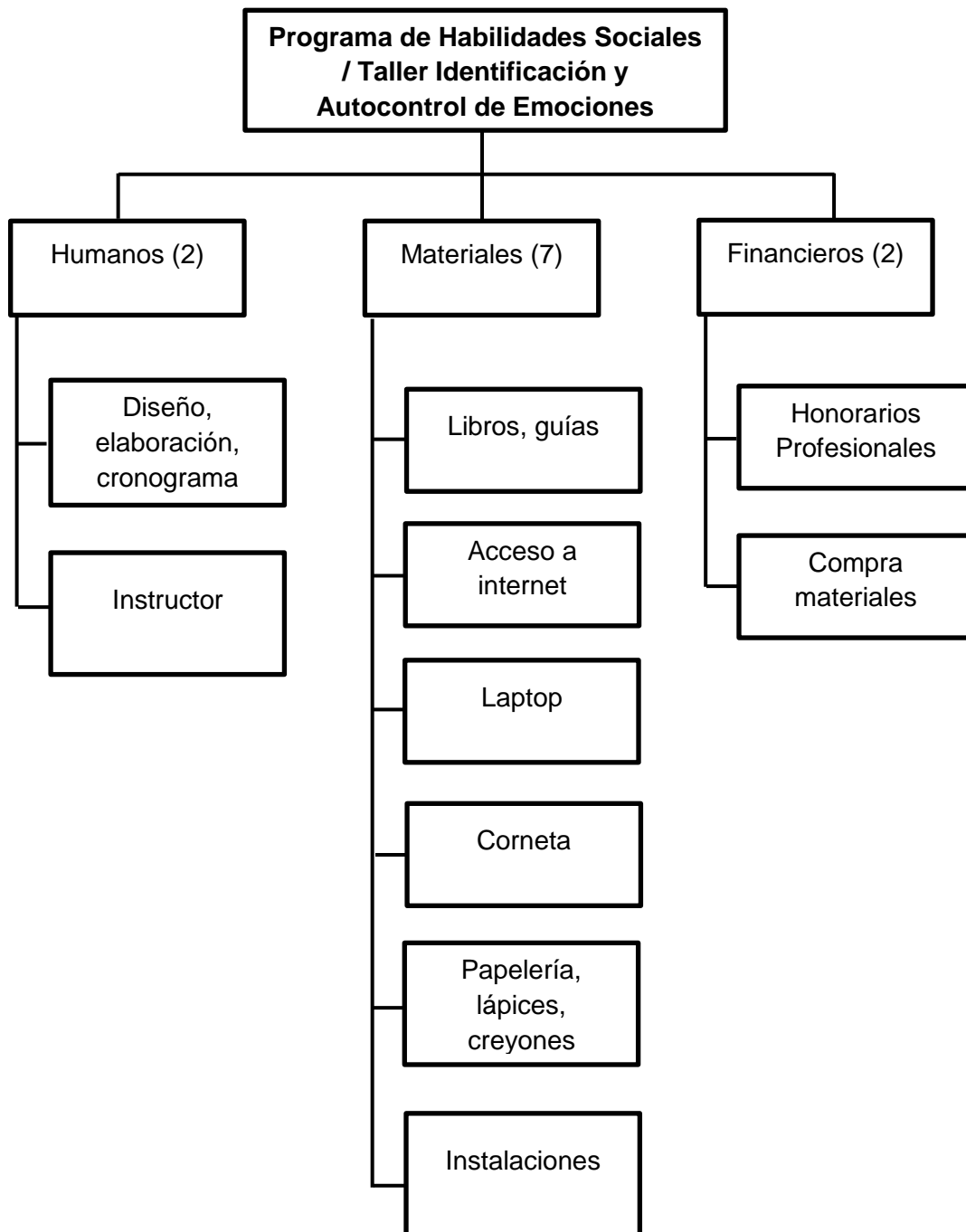


Tabla 11

Cronograma del Proyecto

Fase	Actividad	Julio - Septiembre 2021			
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Diseño, elaboración y puesta en marcha de Programa de Habilidades Sociales y Talleres de Identificación y Autocontrol de Emociones	Seleccionar el contenido				
	Estructurar contenido en módulos				
	Desarrollar contenido por módulos				
	Diseñar las dinámicas para cada módulo				
	Estimar duración y frecuencia				
	Elaborar Diseño Instruccional del programa y talleres				
	Presentación a Directiva y Coordinación Pedagógica OSCASI				
	Obtener aprobación de OSCASI				
Inicio de Programa y Talleres					

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El trabajo de investigación realizado se orientó al logro de cuatro objetivos específicos que condujeron a la consecución del objetivo general.

En cuanto al primer objetivo, se identificaron las principales causas generadoras de conflictos y conductas agresivas entre pares en el ámbito escolar. Dichas causas son múltiples, estando agrupadas en 5 categorías, como lo son, la expresión inadecuada de los sentimientos, un ambiente de intolerancia, escasas habilidades para comunicarse con asertividad, así como para resolver conflictos y una atmósfera competitiva en el aula. Algunas de las causas más frecuentes dentro de estas categorías son el maltrato verbal y/o físico, las amenazas, las burlas y los sobrenombres, conductas que en sí mismas podrían considerarse violentas, dada su tendencia a producir daño físico y/o emocional, al lesionar la seguridad y autoestima de los niños que las reciben.

Algunas de estas conductas, puede presentarse, de una u otra manera, con mayor o menor intensidad y frecuencia, en el ámbito escolar y dado su impacto, se hace necesario evitar su ocurrencia, a fin de hacer de la escuela un espacio armónico y seguro al cual los niños deseen asistir.

El segundo objetivo persiguió la identificación de las habilidades sociales que previenen conductas violentas, encontrándose que, en términos generales, su aprendizaje, desarrollo y aplicación en la infancia y adolescencia, son necesarias para interactuar con los iguales de forma efectiva y satisfactoria. De hecho, las personas con habilidades sociales deficitarias hacen uso de estrategias inadecuadas para relacionarse, así como para resolver problemas y/o conflictos con otros.

Las habilidades sociales en la infancia y la adolescencia en el contexto escolar han sido categorizadas en seis áreas que abarcan 30 habilidades. Éstas áreas señalan los comportamientos básicos para relacionarse positivamente, iniciar, desarrollar y mantener interacciones positivas con los iguales, iniciar, unirse y mantener conversaciones,

asertividad para expresar emociones, defender derechos y opiniones y resolver conflictos. Todas y cada una de las habilidades son importantes y necesarias, ya que promueven el respeto y favorecen la convivencia, por lo tanto constituyen factores de protección ante la violencia. Sin embargo, aquellas relacionadas con los comportamientos básicos para establecer interacciones positivas, el manejo adecuado de emociones y sentimientos, así como las destinadas a la identificación y resolución de conflictos, son imprescindibles y deben estar presentes en un programa de prevención de violencia destinados a niños.

Respecto al tercer objetivo, se categorizaron las áreas de la inteligencia emocional asociadas a la prevención de la violencia, siendo aquellas relacionadas con el autocontrol de las emociones y el desarrollo de la empatía, las que destacan para su incorporación en un programa de prevención de violencia. El saber controlar el impulso y gestionar las emociones como la rabia y el miedo, minimiza las respuestas agresivas y las conductas violentas, ya que permite reflexionar y pensar antes de actuar. En cuanto a la empatía, el solo hecho de ponerse en la situación emocional del otro, conduce a comportarse de forma respetuosa y compasiva, evitando causar daño.

El cuarto objetivo planteó la necesidad de elaborar la Matriz de Marco Lógico para el diseño del programa de prevención, para lo cual se siguió la metodología de Marco Lógico, que una vez aplicada arrojó las actividades necesarias relacionadas con la elaboración de un programa de habilidades sociales y talleres de identificación y autocontrol de emociones, a fin de lograr los resultados esperados, como lo son la educación en habilidades sociales y la gestión de las emociones, para lograr que los niños aprendan conductas adecuadas de interacción social entre ellos, que conduzcan a su protección física y emocional, a facilitar el aprendizaje en la escuela, mantenerse en el sistema educativo y mostrar comportamientos prosociales.

Por último, es importante mencionar, que en lo que se refiere a esta investigación, no se encontraron antecedentes en Venezuela que aborden el tema y su relación con la prevención de conductas violentas en niños, niñas y adolescentes.

Recomendaciones

El presente trabajo fue elaborado con fines académicos, no obstante, por estar sustentado en investigaciones que demuestran que el aprendizaje, desarrollo y adquisición de habilidades sociales, así como el autocontrol de las emociones, contribuyen a desarrollar aptitudes y actitudes que aumentan los factores protectores contra la violencia, y por ende pueden conducir a su prevención, se recomienda a la directiva de OSCASI, que en la medida en que la situación de pandemia lo permita, autorice a realizar un abordaje de campo, dirigido a conocer las características particulares de la población estudiantil de la Escuela Nuestra Señora del Carmen, las principales causas de actos de agresión y conflictos que allí se presentan entre los niños, el nivel de sus habilidades sociales y autocontrol emocional, a través de test que permitan la recolección de la información para su posterior análisis, lo cual se traducirá en el diseño y elaboración de programas y/o talleres ajustados a las necesidades específicas de la población, que podrían ser evaluados por la directiva de OSCASI, para decidir sobre su implementación en la escuela que dirige.

Asimismo, se recomienda considerar para futuros trabajos de grado la ampliación de este tema, mediante el abordaje del impacto de la alimentación en la salud física y mental de los niños, niñas y adolescentes, en tanto que este factor puede afectar su desarrollo evolutivo en todos los aspectos, incluidos su desarrollo emocional y conducta social.

Referencias

Abad, M. (2006). *Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en jóvenes, basados en el trabajo con la comunidad y la familia con enfoque de género.*

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/2733>

Acnur, (2019). *Los niños de Petare, la favela más peligrosa de Caracas.* Recuperado de:

<https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/historias-de-vida/los-ninos-de-petare-la-favela-mas-peligrosa-de-caracas> [2021]

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.*

Bertolini, G. (22 de mayo de 2017). *Causas de los conflictos en el aula.* Asociación educar

para el desarrollo humano. <https://asociacioneducar.com/causas-conflictos-aula#:~:text=Los%20conflictos%20pueden%20surgir%20por,la%20soledad%20y%20el%20aislamiento>

Betina y Contini. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos.*

<https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Briceño, R., Camardiel, A. y Perdomo, G. (2019). *Los nuevos rostros de la violencia.*

Editorial Alfa.

Buvinic, M. y Morrison, A. (2000). (Eds.) *Notas Técnicas: Prevención de la Violencia.* Banco Interamericano de Desarrollo. Washington D.C.

Cohen, Silvina y Coronel. (2009). *Aportes de la teoría de las habilidades sociales a la comprensión del comportamiento violento en niños y adolescentes.*

<https://www.aacademica.org/000-020/753>

Córdova, A. (2015). *Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria.*

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/621474/02Andry%20Yurani%20C%C3%B3rdova%20D%C3%ADaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dongil y Cano. *Habilidades Sociales*

Fuente, A. (2018). *Cómo escapar del barrio más peligroso del mundo*. Recuperado de:

https://elpais.com/elpais/2018/03/26/album/1522076647_799692.html#foto_gal_1

[2021]

Goldstein & Col. (1980). *Escala de evaluación de habilidades sociales*.

[https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDAD
ESSOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA](https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDAD_ESSOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA)

Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional. Por qué es mas importante que el cociente intelectual*.

Lacour, A. *Modelo de Desarrollo Económico de Navarra. Escuelas de Familia Moderna, Bloque II. Etapas del Desarrollo Evolutivo*.

[https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+D
ESARROLLO+EVOLUTIVO+%287-10+A%C3%91OS%29.pdf/6ac881ef-2dfd-4faa-
bfa1-4bacc1816d23](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+DESARROLLO+EVOLUTIVO+%287-10+A%C3%91OS%29.pdf/6ac881ef-2dfd-4faa-bfa1-4bacc1816d23)

[https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+D
ESARROLLO+EVOLUTIVO+%2811-14+A%C3%91OS%29.pdf/b6f58e34-ee1b-
4539-a920-b9d492143323](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+DESARROLLO+EVOLUTIVO+%2811-14+A%C3%91OS%29.pdf/b6f58e34-ee1b-4539-a920-b9d492143323)

Ley Orgánica de Educación. (2009).

Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescentes. (2007)

López, C. (2018). *Comportamiento agresivo y variables psicoeducativas en la infancia tardía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=166183>

López, G. y Guaimaro, Y. (2013). *Desarrollando las habilidades sociales desde la escuela como impulso de una cultura de paz*.

<https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/jcs/article/view/255/79>

Martinez, V. (2014). *Habilidades para la Vida: una propuesta de formación humana*.

Itinerario Educativo, xxviii (63), 61-89

Misle, O y Pereira, F. (2014). *Yo promuevo una cultura de paz. ¿Y tú?*

- Monjas, M. (2010). *Promoción de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia en el contexto escolar.*
- Monjas, M. (2014). *Aplicaciones de la psicología positiva a la convivencia: Bienestar, crecimiento personal y emocional.*
- OPS (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen.* Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- OPS (2013). *Prevención de la violencia: la evidencia.* Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud.
- OPS (2016). *Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia 2014.* Organización Mundial de la Salud.
- Ortegón, Pacheco, Prieto (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.*
- OVV (2020). *Informe anual de violencia 2019.* Observatorio Venezolano de la Violencia.
<https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/informe-anual-de-violencia-2019/>
- OVV (2020). *Venezuela -2019. Informe muertes violentas de niñas, niños y adolescentes.*
<https://observatoriodeviolencia.org.ve/news/venezuela-2019-informe-muertes-violentas-de-ninas-ninos-y-adolescentes/>
- Reolid, V. (2015). *Propuesta de un programa de intervención para la mejora de las habilidades sociales en adolescentes.*
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/142985/TFM_2014_reolidV.pdf?sequence=1
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*
- Torres, M. (2014). *Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria.*

[https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmhabilidades sociales/!](https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmhabilidades sociales/)

United Nations Office of Drug and Crime. (2019). *Global Study on Homicide 2019*. United Nations.

Universidad Internacional de Valencia. (18/09/2015). *¿Por qué se producen los conflictos en el aula?*. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula>

Vega, W. (2020). *Programa para desarrollar habilidades sociales y su efecto en la disminución de la ira en estudiantes de secundaria, 2019*.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40226/VEGA_C%20W.pdf?sequence=1&isAllowed=y

WHA (1996) World Health Assembly resolutions: *Prevention of violence: a public health priority*, WHA49.25.

https://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/WHA4925_eng.pdf

<https://www.oscasi.org>

https://files.sld.cu/prevemi/files/2013/07/factores_riesgo_protectores.pdf

<https://sites.google.com/site/violenciaescolarsj/home/consecuencias-de-la-violencia-escolar>.

https://es.slideshare.net/ramonis/resolucion-creativa-de-conflictos-nios?from_action=save