

ARTÍCULO ORIGINAL

Impacto del autoestima y empatía en la resolución de conflictos en estudiantes de Bachillerato en Coahuila**Impact of Self-Esteem and Empathy on Conflict Resolution in High School Students in Coahuila**Griselda de Jesús Granados-Udave¹  , Rosa Isabel Garza-Sánchez¹  , Alicia Hernández Montaña¹  ¹Universidad Autónoma de Coahuila, México**Citar como:** Granados-Udave, G.J., Garza-Sánchez, R.I. y Hernández, A. (2024). Impacto del autoestima y empatía en la resolución de conflictos en estudiantes de Bachillerato en Coahuila. *Revista San Gregorio*, 1(60), 52-61. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i60.3257>

Recibido: 03-09-2024

Aceptado: 25-11-2024

Publicado: 31-12-2024

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la autoestima y la empatía en los estilos de resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato del Centro de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios Núm. 97 (CBTis 97) en Saltillo, Coahuila, México. Se adoptó una metodología cuantitativa con un diseño transversal, descriptivo y correlacional. La población del estudio estuvo compuesta por 438 estudiantes con edades comprendidas entre 15 y 18 años ($M = 16.6$, $DE = 0.93$). La muestra fue seleccionada de manera no probabilística e intencional. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de Autoestima de Rosenberg, la Escala Básica de Empatía y el Conflictalk. Los resultados revelaron que el 51.8% de los participantes presentaba niveles altos de autoestima, el 38.8% niveles medios de empatía, y el 73.1% bajos niveles en la resolución de conflictos. El análisis de correlación mostró una relación significativa entre una mayor autoestima y empatía afectiva con un estilo de resolución de conflictos centrado en el problema (cooperativo). En conclusión, se encontró que los niveles de empatía y autoestima están interrelacionados e influyen de manera significativa en los estilos de resolución de conflictos adoptados por los estudiantes.

Palabras clave: Autoestima, empatía, resolución de conflictos, estudiantes.**ABSTRACT**

This study aims to determine the relationship between self-esteem and empathy in conflict resolution styles among high school students at the Centro de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios No. 97 (CBTis 97) in Saltillo, Coahuila, Mexico. A quantitative methodology with a cross-sectional, descriptive, and correlational design was adopted. The study population consisted of 438 students, aged between 15 and 18 years ($M = 16.6$, $SD = 0.93$). The sample was selected through a non-probabilistic and intentional sampling method. For data collection, the Rosenberg Self-Esteem Scale, the Basic Empathy Scale, and Conflictalk were used. The results revealed that 51.8% of participants had high levels of self-esteem, 38.8% had medium levels of empathy, and 73.1% had low levels in conflict resolution. Correlation analysis showed a significant relationship between higher self-esteem and affective empathy with a problem-focused (cooperative) conflict resolution style. In conclusion, it was found that levels of empathy and self-esteem are interrelated and significantly influence the conflict resolution styles adopted by students.

Keywords: Self-esteem, empathy, conflict resolution, students.

INTRODUCCIÓN

Al cursar la educación media superior, los jóvenes atraviesan un período de desarrollo personal y social, donde la autoestima, la empatía y la resolución de conflictos juegan un papel clave en la habilitación de competencias sociales para hacer frente a una diversidad de vivencias, simbolismos juveniles, formas de apropiarse y distinguirse en la etapa de juventud. La inversión en el desarrollo de estas competencias tiene un retorno tangible en los índices de una sociedad más empática, solidaria y armoniosa, al crear condiciones para que los jóvenes desarrollen dichas competencias, mejora la efectividad de sus relaciones y su desenvolvimiento en la vida adulta.

En el contexto escolar, estas tres competencias se interrelacionan y se potencian mutuamente, la autoestima sólida facilita el desarrollo de la empatía, ya que los jóvenes seguros de sí mismos están más dispuestos a comprender y valorar las diferentes perspectivas con las que se encuentran en este mundo globalizado. A su vez, la empatía mejora la capacidad para resolver conflictos, ya que al abordar los problemas con una actitud más comprensiva y colaborativa desde la interculturalidad y la visión particular que tienen las distintas generaciones, encuentran formas asertivas de resolver las problemáticas cotidianas.

De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), se calculó que la población joven (entre 12 y 29 años) en México alcanzó los 37.8 millones de personas, lo que equivale al 30% del total de habitantes a nivel nacional, del total, el 49.8% son hombres y el 50.2% mujeres; esta información pone en relieve que su existencia se vuelve significativa, y que su presencia en la sociedad evidencia que no es un grupo desapercibido.

Morales (2021), señala que los adolescentes representan un grupo vulnerable, lo que implica la obligación de fomentar comportamientos adaptativos. Así, al desarrollar habilidades socioemocionales, los jóvenes tienen más oportunidades de manejar con éxito situaciones difíciles.

Las habilidades sociales son necesarias para las personas, ya que implica la capacidad de organizar pensamientos, sentimientos y acciones, mismas que incluyen la expresión de empatía, establecimiento de relaciones y resolver problemas. Por tanto, para el joven estas habilidades le representarían estrategias para interactuar y relacionarse con el otro de forma efectiva, impactando en las diversas esferas de su vida (Braz et al., 2013).

Valiente-Barroso et al. (2021), examinaron la forma en que la tolerancia a la frustración, autoestima y el estrés influyen en la habilidad de los adolescentes para planificar y tomar decisiones; la muestra involucró a 161 estudiantes de los 12 a 18 años, residentes de Madrid. El análisis de regresión reveló que altos niveles de planificación y toma de decisiones estuvieron asociados con una mayor tolerancia a la frustración y autoestima, y menores niveles de estrés; estos resultados subrayan la importancia de promover el desarrollo positivo para proteger a los adolescentes contra factores y comportamientos de riesgo.

Un estudio dentro del mismo país analizó los diferentes estilos de resolución de conflictos presentes en adolescentes inscritos en centros escolares y con ello identificar diferencias significativas por sexo, contaron con una muestra de 816 alumnos, de 12 escuelas españolas (Camps et al., 2019), los autores encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, destacó el estilo colaborador en las escuelas diferenciadas de las mixtas, señalaron que la puntuación media mostró en general, que las mujeres son más colaboradoras; mientras que para los demás estilos de resolución de conflictos no se encontraron diferencias significativas.

Hernández-Prados et al. (2024), resaltaron que con la implementación de un programa enfocado en la empatía se mejoró la convivencia escolar, disminuyó la frecuencia de agresiones entre estudiantes. En particular, se observó una reducción en agresiones físicas, burlas, aislamiento, robos, amenazas, humillaciones y chantajes. Además, los autores sugieren a la comunidad docente involucrar prácticas formativas, a través del diseño de proyectos que integren en los estudiantes emociones y valores en el contexto escolar.

Una investigación desarrollada en Quito, Ecuador, exploró la dinámica entre componentes de conflicto, estrategias y acciones de convivencia en el entorno escolar (Remache-Bunci, Rosero & Córdor-Quimbita, 2022). Los autores señalaron que existe una complejidad inherente a la convivencia escolar, la interacción trae consigo una diversidad de actitudes en los estudiantes, se generan comportamientos y conflictos que varían en naturaleza e intensidad. En este contexto, el rol que asumen trascendencia es el de los profesores, al proponer y ejecutar soluciones efectivas frente a estos conflictos. Por tanto, los estudiantes, identificaron la facilitación del abordaje de conflictos como una estrategia que tienden a replicar desde la postura de los docentes, las acciones de convivencia se relacionaron directamente con la participación que llegan a mostrar estudiantes y docentes en la formulación de normativas, la gestión y expresión de emociones, la integración de la educación en valores dentro del currículo y la cooperación en clase.

Siguiendo la línea del estudio anterior, aterrizados en el contexto mexicano, Luna et al., (2021), exploraron la relación entre los métodos para afrontar conflictos interpersonales (estilo agresivo, pasivo o cooperativa) entre adolescentes dentro de un mismo entorno escolar, y habilidades psicosociales como la inteligencia emocional y la empatía multidimensional. En el estudio participaron 125 estudiantes de una secundaria

pública en Guadalajara, Jalisco, México. Los resultados revelaron correlaciones significativas entre el enfoque cooperativo y estas habilidades, además de observarse diferencias de género.

Desde la revisión de la literatura realizada sobre variables como resolución de conflictos, autoestima y empatía en contextos académicos, subrayan la importancia de estos factores en el desarrollo integral de los estudiantes. Los estudios destacan la relevancia de estas variables en el desarrollo personal y académico de los estudiantes. Por ello, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la autoestima y la empatía en los estilos de resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato del Centro de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios Núm. 97 (CBTis 97) en Saltillo, Coahuila, México. El estudio es relevante debido a la etapa del desarrollo en que se encuentran estos estudiantes y que es importante identificar las estrategias que utilizan frente a sus pares. *SO y los efectos colaterales.*

METODOLOGÍA

La presente investigación es de corte cuantitativa, con un diseño de tipo transversal y con alcances descriptivos y correlacionales (Ato et al., 2013).

Participantes

Se seleccionaron 438 estudiantes del Centro de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios Núm. 97 (CBTis 97), mediante un muestreo por conveniencia, con edades de los 15 a 18 años ($M=16.6$, $DE=0.93$). El 47.3% cursan el tercer grado, 40% el segundo grado y 12.8% están en primer grado.

Instrumento

El cuestionario aplicado se dividió en tres partes. En primer lugar, información sobre el objetivo de la investigación y consentimiento informado. Después se incluyeron preguntas sociodemográficas conformadas por edad; año escolar que cursan; estado civil de los padres; horas de sueño; consumo de alcohol, cigarros y drogas; uso de videojuegos, problemas en casa y preguntas relacionadas al desempeño escolar y red de apoyo.

La segunda parte la conformó la Escala de Autoestima de Rosenberg (1965), la cual constó de 10 ítems con cuatro opciones de respuesta: desde muy de acuerdo (4) a muy en desacuerdo (1), tiene 5 ítems directos y 5 inversos (3, 5, 8, 9 y 10). La confiabilidad obtenida fue de 0.815 para el total de los ítems. Se trabajó también con la Escala Básica de Empatía de Jolliffe & Farrington (2006), que constó de nueve ítems dividido en dos dimensiones; empatía afectiva (1, 2, 3 y 6) y empatía cognitiva (4, 5, 7, 8 y 9) puntuadas en una escala que comprende totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (5). El alfa de Cronbach mostró una confiabilidad de 0.742.

La tercera parte la conformó el *Conflictalk* que mide los estilos de mensaje de resolución de conflictos en jóvenes y adolescentes (Kimsey & Fuller, 2003). Se compone de 18 ítems, divididos en tres dimensiones; enfocado en sí mismo, enfocado en el problema y enfocado en los otros en una escala de 1 (nunca digo cosas como esas) hasta 5 (siempre digo cosas como esas), la confiabilidad obtenida fue de 0.840.

Procedimiento

Se asistió a la escuela a hablar con los responsables del área de Trabajo Social, se le presentó el objetivo de la investigación y los cuestionarios que serían aplicados en los salones de clase, cuando se tuvo la autorización por parte del centro educativo se procedió a la elaboración del cuestionario de autorreporte vía on-line que fue distribuida a todos los alumnos inscritos por parte de la Trabajadora Social del centro de bachilleres, a través de grupos de WhatsApp se fue compartiendo el link que fue llenado por los estudiantes.

Análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron utilizando el programa estadístico SPSS versión 24. En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos para la sección de datos demográficos y las puntuaciones totales de cada dimensión del *Conflictalk* y la Escala de Autoestima de Rosenberg. Posteriormente, se aplicaron correlaciones de Pearson con un nivel de significancia de ≤ 0.050 para examinar la relación entre los ítems de la escala de autoestima y las dimensiones de empatía afectiva y cognitiva. Además, se llevaron a cabo análisis de correlación entre los ítems de la escala de autoestima y las puntuaciones totales de las tres dimensiones del *Conflictalk* (cooperativo, evitativo y agresivo). Finalmente, se realizaron análisis de correlación entre los estilos de resolución de conflictos y los tipos de empatía para determinar la relación entre ellos.

Consideraciones éticas

Durante todo el estudio se cumplió con el principio de confidencialidad, con el anonimato de los datos, no se solicitó el nombre o matrícula del alumno. Se cumplió con los principios éticos y código de ética recomendados en el APA (2002), lo que permitió asegurar la precisión del conocimiento científico, así como proteger los derechos y garantías de los y las participantes en la investigación a través de su consentimiento informado.

RESULTADOS

En lo que respecta a los datos contextuales de la muestra, el 64.6% de los padres de los estudiantes están casados, mientras que el 12.6% son divorciados. Un 10.5% está en unión libre, un 7.3% indicó que su mamá o papá es soltero/a y un 5% que son viudos. Se exploró las horas que duermen por noche, se encontró que 75.6% duerme de 6 a 8 horas, el 13.5% más de nueve horas y un 11% menos de seis horas al día.

El consumo de sustancias es un aspecto relevante durante esta etapa de la vida. Se observó que el 11.4% de los estudiantes consumen alcohol, el 4.6% fuman y un 0.5% utilizan alguna droga. En cuanto al uso de videojuegos, el 62.8% de los encuestados indicaron que sí juegan, y durante la pandemia, el 34.9% reportó un aumento en su uso.

En el análisis descriptivo con las puntuaciones totales de los niveles de la Escala de Autoestima que se muestra en la tabla 1, se observó que el 51.8% (n=227) de los estudiantes presentan rasgos de una autoestima elevada, el 29% (n=127) se ubican en una autoestima media y el 19.2% en una autoestima baja (n=84).

Tabla 1. Nivel de autoestima presente en estudiantes de bachillerato

	<i>f</i>	%
Autoestima Baja	84	19.2
Autoestima media	127	29
Autoestima elevada	227	51.8

En relación con la empatía los datos de la tabla 2 indican que, el 25.3% de los estudiantes obtuvieron un puntaje alto, mientras que el 38.8% presentaron un nivel medio en la escala total. Esta distribución sugiere que una porción significativa de los alumnos posee una capacidad moderada para comprender y compartir los sentimientos de los demás, aunque hay un grupo que destaca por su elevada empatía. En la dimensión de empatía afectiva, el 34.7% de los estudiantes mostró un nivel medio y el 24.7% alcanzó niveles altos lo que indica que una parte de los alumnos son capaces de experimentar y responder emocionalmente a las emociones de otros de manera adecuada. Por otro lado, en la dimensión de empatía cognitiva, los porcentajes más altos se encuentran en los niveles medio y bajo, con un 40% y 37.7%, respectivamente.

Tabla 2. Nivel de empatía reportado por los estudiantes participantes.

		<i>f</i>	%
Nivel de empatía general	Nivel Bajo	157	35.8
	Nivel Medio	170	38.8
	Nivel Alto	111	25.3
Nivel de empatía afectiva	Nivel Bajo	77	17.6
	Nivel Medio	152	34.7
	Nivel Alto	108	24.7
Nivel de empatía cognitiva	Nivel Bajo	165	37.7
	Nivel Medio	175	40
	Nivel Alto	98	22.4

Con respecto a la escala de resolución de conflictos, se puede observar en la tabla 3 que, en términos generales, la mayoría de los estudiantes tienen un nivel bajo de resolución de conflictos (73.1%), mientras que un grupo más pequeño alcanza un nivel medio (25.3%). En cuanto al estilo de resolución de conflictos, el enfocado en el problema (cooperativo), que está caracterizado por la comunicación, la cooperación y el interés por el otro, el 57.5% de los estudiantes se encuentra en un nivel medio y un 9.8% mostró niveles altos en este estilo de resolución de conflictos.

En el estilo de mensaje evitativo, caracterizado por considerar que el conflicto es negativo y es mejor evitarlo, los resultados indican que el 73.5% de los estudiantes no se identifica con este estilo, y un 25.8% está

en un nivel medio. Finalmente, el estilo enfocado en sí mismo, centrado en que la resolución se haga solo como una de las partes quiere y se actúa de forma agresiva y autoritaria, se observa que el 11.4% de los alumnos se encuentra en un nivel medio y el 87% en un nivel bajo en este estilo de resolución de conflictos.

Tabla 3. Nivel de estilo de resolución de conflictos.

		<i>f</i>	%
Nivel de conflicto	Bajo	320	73.1
	Medio	111	25.3
	Alto	7	1.6
Enfocado en el problema (cooperativo)	Bajo	143	32.6
	Medio	252	57.5
	Alto	43	9.8
Enfocado en otros (evita- tivo)	Bajo	322	73.5
	Medio	113	25.8
	Alto	3	0.7
Enfocado en si mismo (agresivo)	Bajo	381	87
	Medio	50	11.4
	Alto	7	1.6

Se realizó un análisis de correlación de Pearson con un nivel de significancia ≤ 0.050 entre los 10 ítems de la escala de autoestima y las dimensiones de empatía afectiva y cognitiva. Los resultados observados en la tabla 4 revelan correlaciones positivas y negativas en ocho de los 10 ítems de la escala de autoestima. En primer lugar, se observaron correlaciones positivas con la empatía cognitiva. Los estudiantes que demostraron una mayor empatía cognitiva tendieron a sentirse más dignos de aprecio ($r = 0.119$), consideraron que poseen cualidades positivas ($r = 0.184$) y creen que pueden desempeñarse tan bien como la mayoría de sus compañeros ($r = 0.116$).

Por otro lado, se encontraron correlaciones negativas con la empatía afectiva. Los estudiantes con una mayor empatía afectiva mostraron una tendencia a disminuir pensamientos negativos sobre sí mismos, como sentirse inútiles ($r = -0.188$), considerarse malas personas ($r = -0.156$) y verse como fracasados ($r = -0.103$).

Tabla 4. Correlación de la escala de autoestima con las dimensiones de la escala de empatía.

	Empatia afectiva	Empatia Cognitiva
1.- Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.		.119*
2.- Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.		.184**
3.- Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.	.109*	.116*
4.- Tengo una actitud positiva hacia mi mismo/a.	.176**	
5.- En general estoy satisfecho/a de mí mismo/a.	.110*	
7.- En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a.	-.103*	
9.- Hay veces que realmente pienso que soy un inútil.	-.188**	
10.- A veces creo que no soy buena persona.	-.156**	

Se realizó un análisis de correlación entre la escala de autoestima y los tres estilos de resolución de conflictos, cuyos resultados aparecen en la tabla 5, con un nivel de significancia ≤ 0.050 . Se encontró una relación

significativa positiva entre el nivel de autoestima y el estilo de resolución de conflictos orientado al problema ($r = 0.133$). Es decir, a mayor autoestima en los estudiantes, estos tenderán a buscar y utilizar un estilo más cooperativo cuando surja algún conflicto. Asimismo, se encontraron correlaciones negativas en los dos estilos de resolución restantes. Mientras los estudiantes presenten niveles altos de autoestima, disminuirán el uso del estilo enfocado en otros ($r = -0.306$) y el estilo agresivo ($r = -0.170$). Esto indica que los estudiantes presentarán menores conductas relacionadas con escapar de la situación o huir, así como menores formas de agresividad.

Tabla 5. *Correlación de la escala de autoestima y los estilos de resolución de conflictos.*

	Nivel de autoestima
Estilo enfocado en el problema (cooperativo)	.133**
Estilo enfocado en otros (evitativo)	-.306**
Estilo enfocado en sí mismo (agresivo)	-.170**

En la tabla 6 se observa el análisis de correlación de Pearson realizado entre las dimensiones de los estilos de resolución de conflictos y la empatía afectiva y cognitiva con un nivel de significancia ≤ 0.050 . Los resultados señalan que a medida en que los estudiantes adoptan un enfoque más cooperativo de resolución de conflictos, estos tienden a presentar mayores niveles de empatía afectiva ($r = 0.176$) y cognitiva ($r = 0.369$) siendo más sensibles y comprensivos con las emociones de los demás y su capacidad de empatizar mejora.

Por otro lado, cuando los estudiantes adoptan un estilo evitativo para resolver conflictos tienden a mostrar niveles altos de empatía afectiva ($r = 0.187$) y cognitiva ($r = 0.141$), si bien, al evitar confrontar de manera directa el problema, los estudiantes podrían ser más conscientes de las emociones y sentimientos de los otros, intentando mantener la armonía y evitar herir a otros.

Tabla 6. *Correlación entre estilos de resolución de conflictos y la escala de Empatía.*

	Empatía Afectiva	Empatía Cognitiva
Enfocado en el problema (cooperativo)	.176**	.369**
Enfocado en otros (evitativo)	.187**	.141**
Enfocado en sí mismo (agresivo)		

DISCUSIÓN

Al analizar los resultados, respecto a los datos sociodemográficos, se encontró que gran parte de los adolescentes tienen una familia nuclear, donde los padres son casados. Según Quiroz et al. (2022), en la medida que se fortalece la funcionalidad familiar y su estructura, aunado a la cohesión familiar, permiten fortalecer e impactar en la autoestima del estudiante. Hañari et al. (2020), también determinaron que el ambiente familiar de tipo nuclear conlleva a un bienestar emocional y a un óptimo espacio para la formación del comportamiento, por lo que se vuelve imprescindible que en la familia existan lazos de una comunicación abierta, donde la conversación entre padres e hijos este presente, lo que permite enfrentar las adversidades en un clima de confianza.

Otro aspecto revisado fue la higiene del sueño estudiantil, tres cuartas partes de los adolescentes duermen entre 6 y 8 horas por noche, y solamente un cuarto de la población más de nueve horas, de modo que, en congruencia con la búsqueda del bienestar emocional y cognitivo, el sueño es fundamental para lograr la salud del adolescente y disminuir los factores de riesgo. Acosta-Hernández et al., (2018), explican que, para el sano desarrollo de un adolescente, se necesitan nueve horas diarias, de modo que en este estudio son minoría los jóvenes que cumplen con esta condición de sueño.

Conviene mencionar que la propia dinámica de los adolescentes puede influir en ello, sea por las responsabilidades escolares, la interacción social o con el uso de electrónicos duermen menos, lo anterior podría explicar la dificultad para tomar decisiones, la presencia de fatiga o agotamiento dentro del salón de clases (Ponce & Pinargote, 2023).

El consumo de sustancias es otro ítem que se exploró en el estudio, y aunque se encontró que sólo una minoría de los estudiantes consume alcohol y cigarro, esto no significa que sea menos importante, ya que

estudios como el de Flores-Garza et al. (2019) y Morales (2021), abordan que el consumo frente al alcohol se relaciona significativamente con la agresividad y agresividad física en los adolescentes, es decir a mayor consumo de alcohol, mayor será la agresividad que podría experimentar un adolescente.

En lo que respecta a los datos contextuales, se indagó sobre el uso de videojuegos, ítem que resulto revelador en coherencia con otros estudios, al encontrar que una gran mayoría de los estudiantes reportan jugar videojuegos, es evidente que las consolas están presentes en los hogares de los estudiantes. El planteamiento de Dorantes-Argandar (2017), cuestiona si el uso de videojuegos violentos tienen una relación por sentido común con el comportamiento agresivo, especialmente de los jóvenes, la investigación no encontró una relación probabilística entre el uso de videojuegos violentos y el comportamiento agresivo en la movilidad de un sujeto, por tanto, la influencia de los videojuegos en la empatía y la resolución de conflictos, así como frente al resto de habilidades sociales en un adolescente.

En materia de resolución de conflictos, casi tres cuartas partes de los estudiantes tienen un nivel bajo de resolución de conflictos (73.1%). Es visible que la habilidad de resolver situaciones de conflicto es deficiente para los estudiantes, y es preocupante, ya que este enfoque es parte de las habilidades sociales necesarias para que las personas afronten las situaciones de su vida cotidiana y, con ello, mantener relaciones interpersonales de calidad, su bienestar emocional, del éxito académico y social. En el ámbito escolar y en la adolescencia, la resolución de conflictos vista como habilidad adquiere mayor importancia, ya que fomentan un entorno de empatía, comunicación, comprensión y asertividad entre los estudiantes. En contraste, la carencia de esta puede originar entornos marcados por la falta de respeto, entornos inadecuados para el aprendizaje y la sana convivencia (Zarache, 2024; Rojo, 2023; Arias et al., 2019).

La resolución cooperativa prevalece en poco más de la mitad (57.5%) de los estudiantes con un nivel medio y solo una minoría (9.8%) alcanzó un alto nivel, es conveniente promover la colaboración y facilitar en los estudiantes la interacción con otros, a partir de procesos de comunicación e interés por los demás, lo cual genera resultados positivos tanto individual como grupal (Paredes & Ramos, 2020).

Los hallazgos reafirman que a medida que los estudiantes adoptan un enfoque más cooperativo de resolución de conflictos, tienden a presentar mayores niveles de empatía afectiva y cognitiva. Esta correlación indica que los estudiantes que son más cooperativos al resolver conflicto son más sensibles y comprensivos con las emociones de los demás, lo que mejora su capacidad de empatizar. Lo anterior es consistente con estudios que sugieren que la cooperación y la empatía están estrechamente vinculadas, ya que ambas contribuyen al crecimiento personal de los estudiantes, incrementando su autoestima al sentirse valorados y comprendidos por sus pares (Remache et al., 2022; Zamora, 2020; Gómez-Tabares & Narváez, 2020; Gómez-Tabares & Narváez, 2019; Betina & Cotini, 2011).

En contraposición al afrontamiento directo, se encuentra el estilo evitativo, en la población evaluada se visibilizo que casi tres cuartas partes (73.5%) de los adolescentes no se identifican con este enfoque. El resultado del análisis correlacional indica que el estilo evitativo para la resolución de conflictos disminuye los pensamientos negativos, pero no necesariamente promueve una autoestima positiva o una mayor satisfacción personal.

Luna-Bernal (2017), con base al modelo Rahim, refiere que, en algunos casos, el estilo evitativo podría derivar en una actitud de indiferencia hacia los problemas o las partes implicadas en el conflicto, aunque en contraparte puede ser utilizado en situaciones de alta peligrosidad. González & Molero (2022) explican que, al evitar o tener cierta desconexión frente al conflicto a largo plazo, trae consigo consecuencias negativas en los sujetos como una mala calidad del sueño.

Por último, en cuanto al abordaje sobre resolución de conflictos, esta investigación revela una conexión significativa entre las estrategias de solución de problemas y la autoestima. El análisis correlacional apunta, que los estudiantes que optan por enfoques orientados a solucionar problemas presentan niveles más elevados de autoestima, de tal manera, que suelen experimentar mayor percepción de valor personal por parte de los demás, creen tener cualidades positivas, mantienen una actitud optimista hacia sí mismos y reportan una mayor satisfacción personal. Estos resultados concuerdan con la teoría de Bandura (1986), la cual sostiene que una resolución eficaz de problemas contribuye al fortalecimiento de la autoestima y la autoeficacia. En otras palabras, la resolución de un problema no solo trae consigo un resultado favorable en la situación específica del conflicto, sino también el impacto positivo en la percepción que las personas tienen de sí mismos.

Por su parte, la empatía, descrita como un componente fundamental de las interacciones sociales saludables, guarda una estrecha relación tanto con la resolución de conflictos como con la autoestima. En este estudio, más de la mitad de los estudiantes rondan en puntuaciones medias y altas, por lo que la prevalencia de la empatía es un resultado alentador entre los adolescentes; así que el planteamiento de Orozco (2021), es consistente al indicar que la regulación de las emociones y la atención a las necesidades del otro, es decir, al empatizar con lo que el otro siente afectivamente, son recursos que influyen en la manera de responder al conflicto en los adolescentes.

Los resultados del presente estudio coinciden con investigaciones previas que enfatizan la necesidad de fortalecer la empatía en los adolescentes. Autores como Ocampo & González (2023), abogan por la creación de espacios educativos, no solo en infraestructura física, sino en referencia al ambiente donde se puedan desenvolver de manera segura y propicia para la comprensión mutua, el desarrollo de un sentido de responsabilidad por el bienestar del otro. Si bien es cierto el desarrollo óptimo de la empatía se ve favorecido con estímulos a que explican que nunca es tarde para llevar a la práctica acciones empáticas en los entornos educativos, y abordan la importancia de las buenas relaciones entre docentes y estudiantes para favorecer la motivación e inteligencia emocional.

Estos hallazgos representan una base para el diseño de intervenciones educativas y programas de desarrollo personal enfocados en el bienestar emocional y social de los estudiantes. Se sugiere la realización de investigaciones adicionales para explorar en mayor profundidad las relaciones identificadas entre las variables. Futuros estudios podrían enfocarse en analizar los factores específicos del contexto, así como evaluar la efectividad de intervenciones específicas diseñadas para mejorar estas habilidades en los estudiantes.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio revelaron que las estrategias de resolución de conflictos están relacionadas con el nivel de autoestima y empatía de los estudiantes de bachillerato en Saltillo, Coahuila, México. Se observó que aquellos con niveles más altos de empatía cognitiva presentan una mayor capacidad para comprender y compartir las perspectivas de los demás. Esta habilidad se asocia positivamente con la autoestima, lo cual reduce la presencia de pensamientos de inutilidad o fracaso y disminuye la autocrítica. A su vez, la empatía afectiva contribuye a una autoimagen más positiva y menos autodestructiva, al promover un mayor entendimiento y aceptación tanto de las emociones propias como de las ajenas.

En cuanto a la autoestima, se encontró que desempeña un rol clave en la resolución de conflictos. Aquellos estudiantes con niveles altos de autoestima mostraron una disminución en el uso de estilos de resolución centrados en los demás o en respuestas agresivas, lo que sugiere la adopción de estrategias que favorecen la comunicación y la escucha entre compañeros de clase. Además, se identificó una relación entre los estudiantes con niveles bajos de autoestima y un estilo de resolución centrado en sí mismos (agresivo), el cual proporciona una falsa sensación de seguridad.

Cabe destacar que los niveles de autoestima fueron más altos que los reportados en la escala de empatía. Si bien una autoestima elevada se presentó en poco más del 50% de los estudiantes, solo una cuarta parte de la muestra mostró altos niveles de empatía. Es crucial entender el papel de la empatía en la resolución de conflictos y su impacto en la dinámica estudiantil. Esta habilidad no se limita a ponerse en el lugar del otro, sino que implica un componente tanto cognitivo como afectivo que favorece la construcción de relaciones saludables.

Este estudio pudo responder a su objetivo principal, al encontrar que la autoestima y la empatía influye de manera significativa y positiva en la resolución de conflictos entre los estudiantes. Se observó que una mayor autoestima facilita la adopción de estrategias más positivas para enfrentar situaciones estresantes y los problemas cotidianos dentro de los centros educativos.

Es importante sumar esfuerzos entre la comunidad educativa, a través de estrategias de colaboración continua en actividades curriculares y extracurriculares, con ello se fomentan habilidades de comunicación y empatía, esencial para hacer frente a conflictos cotidianos. Este esquema de trabajo escolar permite que los adolescentes ejerzan la escucha activa, respeten los diferentes puntos de vista y la búsqueda de soluciones bajo consenso.

REFERENCIAS

- Appel-Meulenbroek, R., Kemperman, A., Van de Water, A., Weijs-Perrée, M., & Verhaegh, J. (2022). How to Acosta-Hernández, M. E., García-García, M. del C., & García-García, F. (2018). La importancia de dormir en la infancia y en la adolescencia. *Revista Eduscientia. Divulgación De La Ciencia Educativa*, 1(2), 84-93. <https://www.eduscientia.com/index.php/journal/article/view/30>
- Arias, A., Cadena, A., & Arias, N. (2019). Influencia del conflicto escolar en las dificultades del aprendizaje. *Revista Arje*. 13(25), 143-161. www.arje.bc.uc.edu.ve/arj25/art08.pdf
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29, 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bandura, A. (1986). *Fundaciones sociales del pensamiento y la acción: una teoría cognitiva social*. Prentice-Hall.

- Betina Lacunza, A., & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23),159-182. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>
- Braz, A. C., Comodo, C. N., Del Prette, Z., Del Prette, A., & Fontaine, A. M. (2013). Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares. *Apuntes de Psicología*, 31(1), 77-84. <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/305>
- Camps ,B, J; Selvam, R. M. & Sheymardanov, S, (2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexos en España. *Páginas de Educación*. 12(2), pp.1-22. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>
- Dorantes-Argandar, G. (2017). El uso prolongado de videojuegos violentos influye en la percepción de la violencia de adultos jóvenes. *Psencia Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(2), 1-16. <http://www.redalyc.org/pdf/3331/333152922002.pdf>
- Flores-Garza, P. L., López-García, K. S., Guzmán-Facundo, F. R., Rodríguez-Aguilar, L., & Jiménez-Padilla, B. I. (2019). Consumo de alcohol y su relación con la agresividad en adolescentes de secundaria. *Revista Internacional de Investigación en Adicciones*, 5(1), 31-38. <https://doi.org/10.28931/riiad.2019.1.05>
- Gómez-Tabares, A.S., y Narváez Marín, M. (2019). Mecanismos de desconexión moral y su relación con la empatía y la prosocialidad en adolescentes que han tenido experiencias delictivas. *Revista de Psicología*, 37(2), 603-641. <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201902.010>
- Gómez-Tabares, A.S, y Narváez Marín, M. (2020). Tendencias Prosociales y su Relación con la Empatía y la Autoeficacia Emocional en Adolescentes en Vulnerabilidad Psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(2), 125-147. <https://doi.org/10.15446/rcp.v29n2.78430>
- González Moreno, A., & Molero Jurado, M. M. (2022). Estrategias de Afrontamiento en los conflictos entre Adolescentes: Revisión Sistemática. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 12(2), 146-170. <https://doi.org/10.17583/remie.8383>
- Hernández-Prados, M. Á., Álvarez-Muñoz, J. S., & Sánchez-Martínez, R. (2024). Educar en la empatía para construir una cultura de convivencia escolar. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 22(2), 1-23. <https://doi.org/10.11600/rllcsnj.22.2.5983>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2020). Censo de Población y Viviendo 2020: Principales resultados. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- Luna-Bernal, A.C.A., (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 80-116. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954320004>
- Hañari, J., Masco, M., y Esteves, A. (2020). Comunicación familiar y autoestima en adolescentes de zona urbana y rural. *Revista Innova Educación*, 2(3): 446-465 <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.03.005>
- Jolliffe, D. & Farrington, D. P. (2006). Development and validation of the Basic Empathy Scale. *Journal of Adolescence*, 29, 589-611. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2005.08.010>
- Kimsey, W. D., y Fuller, R. M. (2003). Conflictalk: An instrument for measuring youth and adolescent conflict management message styles. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 69-78. <https://doi.org/10.1002/crq.49>
- Luna Bernal, A. C. A., Sandoval Martínez, J., & De Gante Casas, A. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6), 45-68. <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/125>
- Morales Rodríguez, M. (2021). Promoción de habilidades socioemocionales para la resolución de conflictos y conductas de riesgo en adolescentes en condiciones de vulnerabilidad social. *Religación*, 6(30) <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i30.851>
- Orozco Solís, M. G. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. *CES Psicología*, 14(2), 1-19. <https://doi.org/10.21615/cesp.5222>
- Ocampo, J. M. & González, C. E. (2023). La Empatía como Instrumento conciliador en la Optimización del Desarrollo Académico en el Contexto Universitario. *Polo del Conocimiento. Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 79(8), 1423-1434. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2.5252>
- Paredes, L. W. & Ramos, S. G. (2020). El aprendizaje cooperativo, educación desde la participación social en estudiantes de bachillerato. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 75-92. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.300>
- Ponce-Murillo, M. & Pinargote, E. (2023). Las rutinas del sueño y su relación con la salud socioemocional en la Educación Inicial. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(4), 830-850. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5471/13478>
- Quiroz Quesada, G., Quiroz Quesada, T., & Vásquez Ramos, S. P. (2022). Funcionalidad Familiar y Autoestima, un estudio en adolescentes de Educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.220>

- Remache-Bunci, M. G., Rosero Ponce, N. V. & Cónдор-Quimbita, B. H. (2022). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares en adolescentes. *Revista Complutense de Educación*, 34(3), 701-716. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9015015>
- Rojo Guillamon, M. I. (2023). Competencias socioemocionales y su relación con los conflictos escolares en Educación Secundaria. *Revista Educativa HEKADEMOS*, (34), 44-52. <https://www.hekademos.com/index.php/hekademos/article/view/78>
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton University Press
- Stevens Rodriguez, R.P. & de la Villa Moral Jiménez, M., (2022). Empatía, inteligencia emocional y autoestima en estudiantes universitarios de carreras sanitarias. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 20(2), 311-334. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v20i57.5083>
- Valiente-Barroso, C., Marcos-Sánchez, R., Arguedas-Morales, M., & Martínez-Vicente, M. (2021). Tolerancia a la frustración, estrés y autoestima como predictores de la planificación y toma de decisiones en adolescentes. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 8(1), 1-19. <https://doi.org/10.17979/reipe.2021.8.1.7077>
- Zamora García, N.A. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, (40), 90-100. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n40/2528-7907-rsan-40-00090.pdf>
- Zarache Carrascal, I.P. (2024). Habilidades socioemocionales y su relación con la resolución de conflictos para la promoción de un ambiente escolar positivo. *Revista Arbitrada del CIEG- Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, 67-82. <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2024/04/Ed.6767-82-Zarache-Ivis.pdf>

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribución de los autores:

Griselda de Jesús Granados-Udave, Rosa Isabel Garza-Sánchez y Alicia Hernández Montaña: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original y redacción, revisión y edición.

Descargo de responsabilidad/Nota del editor:

Las declaraciones, opiniones y datos contenidos en todas las publicaciones son únicamente de los autores y contribuyentes individuales y no de Revista San Gregorio ni de los editores. Revista San Gregorio y/o los editores renuncian a toda responsabilidad por cualquier daño a personas o propiedades resultantes de cualquier idea, método, instrucción o producto mencionado en el contenido.