

## **Descripción de la competencia resolución de conflictos para su formación en estudiantes de Sociología**

Description of the conflict resolution competence for its training in Sociology students

Dayana Rosa Sotomayor Casalis.<sup>1\*</sup> <http://orcid.org/0000-0001-7535-7707>

Georgina Amayuela Mora.<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0003-3699-1152>

Jorge Laureano Moya Rodríguez.<sup>2</sup> <http://orcid.org/0000-0003-0541-0191>

<sup>1</sup> Universidad “Ignacio Agramonte Loynaz”. Camagüey. Cuba.

<sup>2</sup> Universidad Central “Marta Abreu”. Las Villas. Cuba.

\* Autora para la correspondencia: [dayana.sotomayor@reduc.edu.cu](mailto:dayana.sotomayor@reduc.edu.cu)

### **RESUMEN**

La exploración teórica en obras de disímiles autores y el análisis de documentos que norman el proceso formativo de los estudiantes de Sociología, develaron la escasa presencia de propuestas referentes a la estructura conceptual de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. Se describen los elementos constituyentes de la estructura conceptual de esta competencia. Entre los métodos teóricos se utilizan el analítico-sintético, el inductivo-deductivo y la modelación sistémico-estructural-funcional para abordar las especificidades de la referida competencia. Del nivel empírico se emplea el análisis de documentos para la aproximación al estudio de dicha competencia cuya génesis se ubica en la prevención y manejo responsable y comprometido de conflictos, desde el proceso de educación socioemocional.

**Palabras clave:** competencia resolución de conflictos; formación de estudiantes de Sociología; descripción de competencias; enfoque socioformativo.

## **ABSTRACT**

Theoretical exploration in works by dissimilar authors and the analysis of documents that regulate the formative process of the students of Sociology, revealed the scarce presence of proposals referring to the conceptual structure of the conflict resolution competence in Sociology students. Constituent elements are described of the conceptual structure of this competence. Among the theoretical methods were used the analytical-synthetic, the inductive-deductive and the systemic-structural-functional modeling to address the specificities of the aforementioned competence. From the empirical level were used the analysis of documents for the approach to the study of said competence whose genesis is located in the prevention and management responsible and committed to conflicts, from the process of socio-emotional education.

**Keywords:** conflict resolution competence; formation of Sociology students; description of competences; socioformative approach.

Recibido: 17/01/2323

Aprobado: 11/04/2023

## **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo acelerado de la ciencia y la tecnología a nivel mundial, el impacto generado por diversos fenómenos sociales y la expansión global de la pandemia de COVID-19 devienen en grandes desafíos para las universidades. Estas poseen la misión de formar profesionales para dar respuesta a los conflictos que se generan a partir de tales retos.

Ante este contexto, “la investigación educativa debe apostar por el desarrollo humano sostenible, la mejora de la calidad de vida de los actores educativos, la satisfacción de sus necesidades, su autorrealización y bienestar”.<sup>(1)</sup>

Actualmente se connota la necesidad de formar competencias emocionales desde el proceso de educación socioemocional de los estudiantes de Sociología en Cuba<sup>(2)</sup> como problemática que se considera novedosa y de gran interés en el ámbito formativo. De acuerdo con Padilla Hidalgo y López Mejías,<sup>(3)</sup> dentro de las competencias socioemocionales se distingue la competencia social. El interés por investigar sobre la misma está asociado a la significación que posee para el buen desarrollo de las relaciones sociales y al estrecho nexo entre esta competencia y la manera en que los individuos solucionan los conflictos sociales que enfrentan.

Los conflictos son considerados como un elemento natural y frecuente en las relaciones sociales y son valorados como una oportunidad para cambiar, crecer y aprender a convivir con los demás.<sup>(4,5)</sup> La resolución de conflictos constituye un aspecto de gran relevancia para el sociólogo; sin embargo, su tratamiento en los documentos legales que sustentan la formación de los estudiantes de Sociología en Cuba no se revela de manera clara.

El análisis del Modelo del profesional, contenido en los Planes de estudios D<sup>(6)</sup> y E<sup>(7)</sup> que rigen actualmente la carrera, permitió constatar que la concepción del currículo de la carrera Sociología en Cuba se basa en el desarrollo de habilidades y no en competencias. La resolución de conflictos queda registrada en expresiones afines, no de forma explícita, en los principales problemas que deben resolver estos profesionales, los modos de actuación, campos de acción, esferas de actuación y funciones esenciales; pero no es posible identificar tales expresiones como vínculos directos a la estructura de la competencia resolución de conflictos.

Además, se explicitan los objetivos académicos por años de forma integrada, aunque no se aprecia el tratamiento al componente socioemocional, relativo a la percepción, comprensión, expresión y regulación apropiada de las emociones propias o ajenas ante los conflictos asociados o no al ejercicio de la profesión. En los programas analizados de las disciplinas y asignaturas no se evidenciaron con claridad los aspectos teóricos, metodológicos y socioemocionales que pudieran contribuir a la formación de la competencia resolución de conflictos.

Al unísono con lo anterior, es común encontrarse estudiantes de Sociología con dificultades para manejar las emociones ante los conflictos, lo que afecta sus interacciones personales y se manifiesta en la actuación profesional. En ello incide la postura tradicionalmente asumida

por las instituciones educativas respecto a la formación, centrada más en la aprehensión de conocimientos y el desarrollo de habilidades profesionales que en el crecimiento personal de los estudiantes.<sup>(8)</sup>

La exploración teórica desarrollada en obras de disímiles autores sobre la resolución de conflictos en estudiantes de Sociología y el análisis de los documentos que rigen el proceso formativo de estos estudiantes en Cuba, develaron la escasa presencia de propuestas relativas a la estructura conceptual de la competencia resolución de conflictos. No se identificó una definición de dicha competencia contextualizada al actuar profesional del sociólogo, ni se apreció claridad respecto a los elementos fundamentales, que incluyen los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que puedan ser reconocidos como parte de la estructura de la competencia en cuestión.

La significación que posee la competencia resolución de conflictos en dichos estudiantes se evidencia, aunque de manera implícita, en las funciones cognoscitivas y práctico-transformativas de los sociólogos, registradas en el Modelo del Profesional.<sup>(7)</sup> Entre ellas se connotan algunas como: realizar investigaciones para diagnosticar problemas sociales que afectan a individuos, comunidades e instituciones; elaborar formas de intervención que contribuyan a transformar los problemas detectados; participar en el proceso de toma de decisiones; promover cambios en los mecanismos de aprehensión y vías de solución de los problemas sociales que afectan a los individuos, familias e instituciones.

El profesional de la Sociología interactúa con actores sociales (individuales y colectivos) y en contextos muy diversos con los que establece inevitablemente vínculos emocionales. Su encargo social se favorece si cuentan con herramientas para prevenir y manejar los conflictos, a partir de la articulación entre los saberes asociados a la resolución de conflictos, el manejo de las emociones y los contextos diversos en los que interviene el sociólogo.<sup>(9)</sup>

Resultan insuficientes los referentes encontrados, tanto en el ámbito educativo internacional como en Cuba, acerca de la urgencia de formar la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología como refieren Sotomayor Casalís y Aguila Carralero<sup>(2, 9)</sup> y se desconocen las relaciones teóricas y la lógica para formar dicha competencia en estos estudiantes. Las anteriores cuestiones se consideran medulares y hasta el momento han sido escasamente atendidas o de manera aislada y espontánea desde la Pedagogía en esta carrera universitaria.

En obras de destacados especialistas acerca de la competencia resolución de conflictos: Padilla Hidalgo y López Mejías,<sup>(3)</sup> Monzonís Martínez,<sup>(4)</sup> Bisquerra Alzina<sup>(10,11)</sup> se aprecia un consenso respecto a que su formación constituye un proceso consciente que debe ser guiado y sustentado en el tratamiento integrado a categorías como: conocimientos, habilidades, actitudes y valores. En tal sentido, se identifican limitaciones en el orden teórico y metodológico, que apuntan a la necesidad de la descripción de la estructura conceptual de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología, como elemento determinante para su formación.

El objetivo del presente artículo consiste en explicar los elementos constituyentes que, desde el enfoque socioformativo, posibilitan la descripción de la estructura conceptual de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología.

## DESARROLLO

En aras de alcanzar el propósito esencial de la investigación, se emplearon métodos del nivel teórico y empírico. Entre ellos destacan el analítico-sintético, el análisis documental y la modelación sistémico-estructural-funcional, que permitieron profundizar en obras de disímiles autores reconocidos acerca de la competencia resolución de conflictos y construir generalizaciones respecto a las especificidades de su formación en estudiantes de Sociología.

En un artículo publicado con anterioridad en la revista Humanidades Médicas por Sotomayor Casalís y Aguila Carralero,<sup>(12)</sup> se aportaron resultados científicos relativos a la caracterización histórica, indicadores y tendencias fundamentales del proceso formativo del estudiante de Sociología en Cuba, en el que se enfatizó en los antecedentes para la formación de competencias socioemocionales desde el enfoque socioformativo. Tales resultados revelaron la necesidad de la formación de competencias socioemocionales, valoradas como las menos atendidas en el proceso formativo del sociólogo, y particularmente, la competencia resolución de conflictos.

Una mayor profundización acerca de la competencia objeto de estudio ha posibilitado la descripción de su estructura conceptual desde el enfoque socioformativo. Para la descripción de los elementos constituyentes se siguieron los criterios de Tobón Tobón,<sup>(13)</sup> Machado Ramírez y Montes de Oca Recio,<sup>(14)</sup> y Colunga Santos y García Ruiz<sup>(8)</sup>. Además, se tuvieron

en cuenta los aportes de Bisquerra Alzina<sup>(10, 11)</sup> respecto a la estructura de las competencias socioemocionales y de la competencia resolución de conflictos.

Como elementos que involucra la descripción de la competencia se consideran: los problemas del contexto, que imponen retos y condicionan la idoneidad de la actuación; la definición de la competencia, contextualizada a los estudiantes de Sociología; los criterios de desempeño, como pautas y aspectos claves para su formación y evaluación; y las evidencias requeridas para comprobar el logro de los aprendizajes esperados.

La descripción de la competencia desde la perspectiva socioformativa constituye un proceso dinámico y flexible, que depende de las cambiantes condiciones del contexto, en las que la idoneidad de la actuación deviene en un elemento definitorio. Se representa como una actuación integral, mediante un verbo que apunte al desempeño (saber hacer), con un objeto conceptual (saber), una finalidad y una condición de referencia-calidad (saber ser). Los autores del presente artículo ofrecen una definición de dicha competencia contextualizada a la carrera Sociología, como parte importante de la descripción. Entendida como las actuaciones integrales de los estudiantes de Sociología para prever y manejar los conflictos en contextos diversos de manera autorregulada, empática y colaborativa, mediante la articulación de diferentes saberes, que propician la mediación y negociación, con alto sentido de responsabilidad y compromiso social.

Se le considera una competencia vinculada a la actuación del sociólogo en todos los contextos y situaciones en los que interviene. Le permite solucionar los problemas profesionales asociados o no al ejercicio de la profesión. Se reconoce su estrecho vínculo con otras competencias socioemocionales, entre ellas: la conciencia emocional, la regulación emocional y la autonomía emocional.

Particularmente se relaciona con la competencia social, que implica dominar habilidades, conocimientos, actitudes y valores. Entre las habilidades sociales básicas se encuentran: la comunicación efectiva, el respeto por los demás, el comportamiento prosocial, la cooperación, la asertividad y la gestión de situaciones emocionales, entre otras.

La definición de la competencia resolución de conflictos integra a los elementos estructurales y funcionales inherentes a la misma. Enfatiza en los atributos constitutivos de la competencia y permite considerar su utilidad para la actuación profesional en situaciones sociales e

interpersonales. En función del esclarecimiento de los problemas contextuales a los que puede dar respuesta se relacionan problemas del contexto:

- ¿Cómo reconocer las condiciones que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de conflicto?
- ¿Cómo utilizar adecuadamente estrategias de prevención, negociación, mediación y consenso de grupo para resolver los conflictos más frecuentes que enfrenta un sociólogo?
- ¿Cómo asumir una postura teórica y empírica sobre los conflictos sociales que responda a una perspectiva crítica, dialéctica, histórica e integradora?
- ¿Cómo manejar las emociones negativas cuando se produce una situación de incompatibilidad en el comportamiento de las personas o por una contraposición de intereses u objetivos entre las personas, grupos sociales, o uno mismo?
- ¿Cómo percibir efectivamente un conflicto desde su estadio primigenio?
- ¿Cómo afrontar pacíficamente los estados emocionales desfavorables propios y ajenos?
- ¿Cómo autogenerar estados emocionales positivos ante situaciones complejas de conflicto?
- ¿Cómo asumir el conflicto como una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento personal y profesional?

Se identifica la competencia objeto de estudio de la siguiente forma: prevé las situaciones de conflicto que se le pueden presentar en un contexto social determinado. Maneja las emociones de forma autorregulada, empática y colaborativa para resolver problemas profesionales del contexto. Domina estrategias de prevención, mediación, negociación y consenso de grupo. Incorpora en su actuación los saberes adquiridos de forma integrada, así como el ejercicio de la responsabilidad y el compromiso social.

Los subprocesos que están contenidos en la competencia objeto de análisis, definidos como ejes procesuales son: Prevención de conflictos y Manejo de conflictos. Con el objetivo de esclarecer el contenido de cada uno de los ejes procesuales se procede a su explicación:

- Eje procesual **prevención de conflictos**: se refiere a la recepción de las señales emocionales de forma tal que las mismas sean ajustadas o coherentes con las diversas situaciones vinculadas a los contextos en los que interviene el estudiante. Debe considerar la percepción, identificación y decodificación de señales emocionales propias y ajenas;

indagar acerca de las condiciones y causas profundas que originan el conflicto; analizar riesgos, barreras, recursos y contextos; promover un clima favorable al diálogo y la cooperación; alertar sobre las posibles consecuencias de los conflictos; y evaluar vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

- Eje procesual **manejo de conflictos**: se refiere a la gestión de las emociones negativas que se generan en la interacción social, caracterizadas por el desacuerdo entre las partes en diversos contextos sociales. Para ello el estudiante requiere del ajuste de su comportamiento a la tipología del conflicto y la situación emocional que enfrenta; la determinación de causas, rasgos y disposición de la partes para la solución del conflicto; la valoración de las emociones propias y ajenas; el empleo de estrategias asertivas de comunicación y resolución de conflictos; propuestas de soluciones informadas y constructivas; la toma de decisiones colaborativas, empáticas y responsables; y la generación de emociones positivas ante estados y situaciones emocionales desfavorables.

A continuación se describen los criterios de desempeño para cada eje procesual:

En el eje procesual prevención de conflictos:

- ✓ Percibe señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la gestación de un conflicto.
- ✓ Identifica condiciones y causas de posibles conflictos.
- ✓ Decodifica las señales emocionales propias y ajenas.
- ✓ Reconoce los tipos de conflictos.
- ✓ Analiza si las situaciones requieren intervención considerando los riesgos, las barreras, los recursos y contextos.
- ✓ Promueve un clima favorable al diálogo y la cooperación entre las partes para resolver sus diferencias.
- ✓ Alerta sobre las posibles consecuencias de los conflictos.
- ✓ Evalúa la puesta en marcha de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

Eje procesual manejo de conflictos:

- ✓ Identifica los tipos de conflictos.
- ✓ Percibe las señales emocionales emitidas por las partes involucradas.

- ✓ Determina las posibles causas, rasgos del conflicto, y disposición para la solución del mismo.
- ✓ Valora las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás.
- ✓ Utiliza estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, así como la mediación, y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto.
- ✓ Aporta soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles.
- ✓ Toma decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión.
- ✓ Gestiona emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional.
- ✓ Reflexiona sistemáticamente sobre los conflictos, los procesos, los contextos y el impacto de la resolución de los conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

Los autores de este artículo consideran que los ejes procesuales y los criterios de desempeño determinados permiten orientar el proceso de formación y evaluación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología. Se valora que estos elementos constituyentes de la descripción de la estructura conceptual de la competencia objeto de análisis, posibilitan la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación del alumno, en función de la mejora continua; y son flexibles, de acuerdo a las condiciones individuales y de los diversos contextos.

Los productos que permiten realizar una valoración de la formación de la competencia son las evidencias. Entre ellas se encuentran:

- Informe del diagnóstico sobre el conocimiento de los estudiantes acerca de los conflictos, las emociones, la resolución de conflictos y sus estrategias, los vínculos entre conflictos y emociones y las estrategias para el manejo de emociones.
- Informes orales o escritos de los docentes sobre la evolución de los estudiantes en las clases.
- Videos que evidencien el empleo de estrategias de negociación, mediación y consenso de grupo para la resolución de conflictos.

- Confección de un diario que incluya el auto-comportamiento ante conflictos asociados o no al ejercicio de la profesión.
- Portafolio de los estudiantes, diseñado en función de que sistematicen, autoevalúen, perfeccionen y colectivicen las experiencias personales y grupales de la resolución de conflictos en contextos diversos.

Asimismo, en la valoración de las competencias desde el enfoque socioformativo resulta esencial tener como base los niveles de dominio de la competencia. Los niveles de dominio orientan al docente y al propio estudiante respecto a cómo se forma, aprende y construye la competencia, desde lo más sencillo a lo más complejo.

La evaluación socioformativa se centra en que los estudiantes aprendan a resolver problemas para desarrollar el talento, teniendo en cuenta el contexto social. Se tiene en cuenta la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación de los estudiantes. Los resultados se ubican en una escala valorativa que evidencie los estadios por los que transitan durante el proceso de formación de la competencia, en correspondencia con la resolución de conflictos vinculados o no al ejercicio de la profesión.

Los autores de este artículo describen los niveles de dominio de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología por cada eje procesual, teniendo en cuenta los niveles definidos por Tobón Tobón:<sup>(13)</sup> preformal, receptivo, resolutivo, autónomo y estratégico. Para la explicación de los mismos, se parte del análisis de los criterios de desempeño determinados en cada eje procesual.<sup>(11,12)</sup>

En cuanto al eje procesual prevención de conflictos, se tiene que el nivel de **dominio preformal** posee una aproximación general y poco formal de la percepción de señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto; de la identificación de condiciones y causas de posibles conflictos; acerca de la decodificación de las señales emocionales propias y ajenas; del reconocimiento de los tipos de conflictos; del análisis de las situaciones que requieren intervención al considerar los riesgos, barreras, recursos y contextos; de la promoción de un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias; de la alerta sobre las posibles consecuencias de los conflictos; y de la evaluación de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto. Actúa de forma desajustada e incoherente con las situaciones vinculadas a los contextos diversos en los que interviene un estudiante de Sociología.

El nivel receptivo presenta ciertas nociones de la percepción de señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto; la identificación de condiciones y causas de posibles conflictos; la decodificación de las señales emocionales propias y ajenas; y el reconocimiento de los tipos de conflictos. Presenta acercamientos a la prevención de conflictos; pero necesita ayuda para alcanzar un nivel satisfactorio en el análisis de las situaciones que requieren intervención al considerar los riesgos, barreras, recursos y contextos; la promoción de un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias; la alerta sobre las potenciales consecuencias de los conflictos; y la evaluación de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

El nivel de **dominio resolutivo** posee un conocimiento elemental sobre la percepción de señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto; la identificación de condiciones y causas de posibles conflictos; la decodificación de las señales emocionales propias y ajenas; el reconocimiento de los tipos de conflictos; analiza si las situaciones requieren de intervención al considerar los riesgos, las barreras, los recursos y contextos; y promueve un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias. Presenta una actuación ajustada y coherente, en lo elemental, con las situaciones vinculadas a los contextos diversos en los que interviene un estudiante de Sociología; no obstante, desconoce cómo alertar sobre las posibles consecuencias de los conflictos; y cómo evaluar la puesta en marcha de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

Respecto al nivel de **dominio autónomo**, se caracteriza por conocer las definiciones de la percepción de señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto; la identificación de condiciones y causas de posibles conflictos; la decodificación de las señales emocionales propias y ajenas; el reconocimiento de los tipos de conflictos; analiza si las situaciones requieren intervención al considerar los riesgos, las barreras, los recursos y contextos; promueve un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias; y alerta sobre las posibles consecuencias de los conflictos. Actúa de forma ajustada y coherente con las situaciones vinculadas a los contextos diversos en los que interviene un estudiante de Sociología; pero presenta dificultades para evaluar la puesta en marcha de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

El nivel de **dominio estratégico** está dado por la demostración de creatividad, estrategias de cambio e integración de saberes respecto a la percepción de señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto; la identificación de condiciones y causas de posibles conflictos; la decodificación de las señales emocionales propias y ajenas; el reconocimiento de los tipos de conflictos; analiza si las situaciones requieren intervención al considerar los riesgos, las barreras, los recursos y contextos; promueve un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias; y alerta sobre las posibles consecuencias de los conflictos. Actúa de forma creativa, ajustada y coherente con las situaciones vinculadas a los contextos diversos en los que interviene un estudiante de Sociología. Además, evalúa la puesta en marcha de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

Relacionado con los niveles de dominio del eje procesual manejo de conflictos, el **dominio preformal** se distingue por poseer una aproximación general y poco formal de la percepción de las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto; de la determinación de las posibles causas, rasgos del conflicto y disposición para la solución del conflicto; de la valoración de las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás; de la utilización de estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, la mediación y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto; del aporte de soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles; de la toma de decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión; de la gestión de emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional; y de la reflexión sistemática sobre los conflictos, los procesos, los contextos y el impacto de la resolución de los conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

El nivel de **dominio receptivo** presenta ciertas nociones respecto a la percepción de las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto; la determinación de las posibles causas, rasgos del conflicto y disposición para la solución del conflicto; y la valoración de las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás. Presenta acercamientos al manejo de conflictos; pero necesita ayuda para alcanzar un nivel satisfactorio en la utilización de estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, la mediación y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto; en el aporte de soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles;

en la toma de decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión; en la gestión de emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional; y en la reflexión sistemática sobre los conflictos, los procesos, los contextos y el impacto de la resolución de los conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

Por su parte, el nivel de **dominio resolutivo** posee un conocimiento elemental sobre la percepción de las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto; la determinación de las posibles causas, rasgos del conflicto y disposición para la solución del conflicto; la valoración de las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás; la utilización de estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, la mediación y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto; el aporte de soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles; y la toma de decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión. No obstante, desconoce cómo gestionar emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional; y cómo reflexionar sistemáticamente sobre los conflictos, los procesos, los contextos y el impacto de la resolución de los conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

El **dominio autónomo** es aquel que se distingue por la realización de análisis, evidencia apropiación y posee criterio respecto a la percepción de las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto; determina las posibles causas, rasgos del conflicto y disposición para la solución del conflicto; valora las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás; utiliza estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, la mediación y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto; aporta soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles; toma decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión; y gestiona emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional. Sin embargo, presenta dificultades para reflexionar de manera sistemática sobre los conflictos, los procesos, los contextos e impacto de la resolución de conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

En el caso del nivel de **dominio estratégico**, se caracteriza por la demostración de creatividad, estrategias de cambio y/o integración de saberes asociados a la percepción de

las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto; determina las posibles causas, rasgos del conflicto y disposición para la solución del conflicto; valora las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás; utiliza estrategias de comunicación asertiva, escucha activa, la mediación y negociación para minimizar los desacuerdos entre las partes del conflicto; aporta soluciones informadas, toma decisiones colaborativas, empáticas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión; y gestiona emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional. Además, reflexiona sistemáticamente sobre los conflictos, los procesos, los contextos e impacto de la resolución de conflictos sociales con responsabilidad y compromiso social.

La construcción de los niveles de dominio en ambos ejes procesuales brinda una representación de los grados por los que transita la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. Estos funcionan como patrones para el profesor en la mirada consciente hacia la concepción y coherencia en la utilización de métodos, estrategias, recursos y la evaluación, de modo tal que contribuyan a favorecer el papel activo y participativo de estos estudiantes en el complejo proceso de formación de la competencia resolución de conflictos.

## **CONCLUSIONES**

Resultan escasos los referentes investigativos encontrados en el contexto educativo internacional y cubano sobre la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. En esa dirección, los autores de este artículo connotan la descripción de la competencia resolución de conflictos desde el enfoque socioformativo, como un aspecto vital para la formación y evaluación en dichos estudiantes.

Los elementos constituyentes que posibilitan la descripción de la estructura conceptual de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología son: los problemas del contexto; la definición de la competencia; los criterios de desempeño; las evidencias; y los niveles de dominio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Colunga Santos S. Pautas para la delimitación y empleo de los resultados científicos en la investigación educativa. Rev Hum Med [Internet]. 2022 [citado 03/01/ 2023]; 22(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202022000200207&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202022000200207&lng=es).
2. Sotomayor Casalís DR, Aguila Carralero A. Competencia resolución de conflictos: pautas teórico-metodológicas para su formación en estudiantes de Sociología. Rev. Mendive [Internet].2022[citado 03/01/ 2023]; 20(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962022000100069](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962022000100069)
3. Padilla Hidalgo Y, López Mejías M. Formación de la competencia solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria. Transformación [Internet].2021[citado 03/01/ 2023];17(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v17n2/2077-2955-trf-17-02-326.pdf>
4. Monzonís Martínez N. La Educación Física como elemento de mejora de la Competencia Social y Ciudadana. Investigación-acción en torno a la aplicación de un programa basado en la prevención y resolución de conflictos desde el área de Educación Física [Tesis]. Barcelona: Universidad de Barcelona; 2015.
5. Vinyamata E. Conflictología.Paz y Conflictos [Internet].2015[citado 03/01/ 2023]; 8(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205039638001.pdf>
6. Ministerio de Educación Superior. Plan de Estudio "D". Carrera Sociología.En: Sociología, editor. La Habana: Universidad de La Habana; 2008.
7. Ministerio de Educación Superior. Plan de Estudio "E". Carrera Sociología. En: Sociología. La Habana: Universidad de La Habana; 2018.
8. Colunga Santos S, García Ruiz J. Intervención educativa para desarrollar competencias socioemocionales en la formación académica. Rev Hum Med [Internet].2016[citado 03/01/ 2023]; 16(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202016000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202016000200010)
9. Sotomayor Casalís DR, Aguila Carralero A. Estrategia pedagógica para formar la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. Rev. Mendive

[Internet].2021[citado 03/01/ 2023]; 19(1). Disponible en:

<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v19n1/1815-7696-men-19-01-67.pdf>

10. Bisquerra Alzina R. Psicopedagogía de las emociones: Madrid: Síntesis; 2009.
11. Bisquerra Alzina R. 10 ideas clave. Educación emocional: Barcelona: Graó; 2016.
12. Sotomayor Casalís DR, Aguila Carralero A. Tendencias históricas del proceso formativo del sociólogo. Rev Hum Med. [Internet].2019[citado 03/01/ 2023]; 19(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193h.pdf>
13. Tobón Tobón S. Evaluación socioformativa. Estrategias e instrumentos. Mount Dora: Kresearch; 2017.
14. Machado Ramírez EF, Montes de Oca Recio N. Competencias, currículo y aprendizaje en la universidad. Motivos para un debate: Antecedentes y discusiones conceptuales. Transformación [Internet]. 2020[citado 03/01/ 2023]; 16 (1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-29552020000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552020000100001)

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no poseen conflicto de intereses respecto a este texto.

### **Contribución de los autores**

**Conceptualización:** Dayana Sotomayor Casalís.

**Curación de datos:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Análisis formal:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Adquisición de fondos:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Investigación:** Dayana Sotomayor Casalís.

**Metodología:** Dayana Sotomayor Casalís.

**Administración del Proyecto:-**

**Recursos:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Software:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Supervisión:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Validación-verificación:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Visualización:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Redacción:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.

**Redacción-revisión- y edición:** Dayana Sotomayor Casalís, Georgina Amayuela Mora, Jorge Laureano Moya Rodríguez.