



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea



## PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES 2020-1-FR01-KA204-079841



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.  
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.  
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# MÓDULO: Resolución de Conflictos

## Objetivo principal del módulo

Comprender la importancia de la resolución hábil de conflictos y aprender las técnicas de esta habilidad.

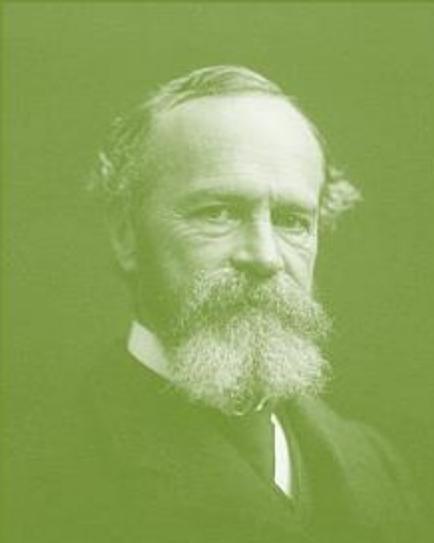
## Objetivos del módulo

Aprender a manejar el estrés y a conseguir buenas emociones  
Aprender diferentes técnicas de resolución efectiva de conflictos



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



Whenever you're in conflict with someone, there is one factor that can make the difference between damaging your relationship and deepening it. That factor is attitude.

(William James)

izquotes.com



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# ¿Qué es la resolución de conflictos?



Los conflictos suelen surgir por las diferencias entre las personas. Es normal y natural que aparezcan porque siempre habrá diferentes enfoques de trabajo, diferentes motivaciones y deseos. Incluso es saludable tener un conflicto de vez en cuando para confrontar esas diferencias, pero la cuestión es cómo tratar esos conflictos



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# ¿Qué es la resolución de conflictos?



No es bueno ignorar los conflictos y hacer como si no pasara nada porque así el conflicto crece y se mantiene hasta que lo resolvemos realmente. Los conflictos implican emociones, por lo que es importante controlarlos y resolverlos de forma eficaz. El objetivo es convertirlos en sentimientos positivos de confianza y perdón y dejar de lado la ira.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

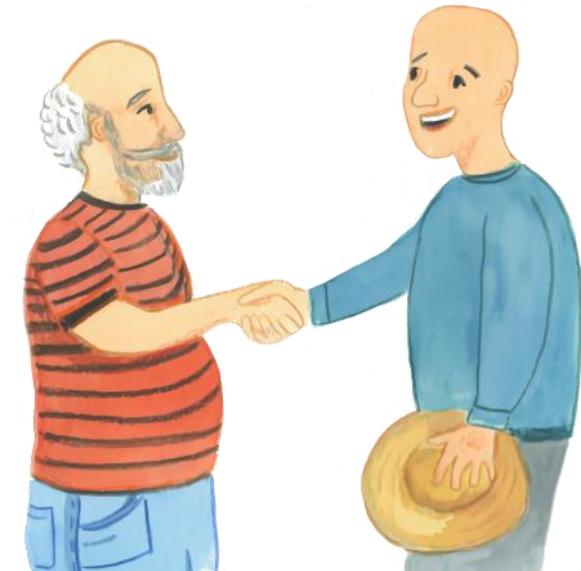
PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# ¿Cómo lograr los sentimientos positivos?

Las buenas emociones te permiten trabajar de forma productiva y hacer frente al estrés de la vida cotidiana. Puede ayudarte a desarrollar todo su potencial. Te ayuda a trabajar con otras personas y a contribuir a la sociedad.

Hay muchas formas de mejorar o mantener las buenas emociones.



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**



**Se consciente de tus emociones y reacciones**

**Presta atención al origen de tus emociones. Piensa en cómo puedes cambiar los motivos de las malas emociones.**

**Expresa tus sentimientos de una forma adecuada**

Haz saber a tus allegados cuando algo te preocupa. Guardarse los sentimientos de tristeza o enfado en el interior aumenta el estrés.

**Piensa antes de actuar**

**Gestiona el estrés**

Aprende métodos de relajación para hacer frente al estrés. Tal vez una práctica de respiración te ayude.

**Busca el equilibrio**

Encuentra un equilibrio saludable entre el trabajo y el ocio, entre la actividad y el descanso.

**Cuida tu salud física**

Evita que tu salud física afecte a tu salud emocional

**Encuentra un propósito y un significado**

Averigua qué es importante para ti en la vida y céntrate en ello.

**Mantente positivo**

Concéntrate en las cosas buenas de tu vida. Perdónate a ti mismo por cometer errores y perdona a los demás. Pasa tiempo con personas sanas y positivas.



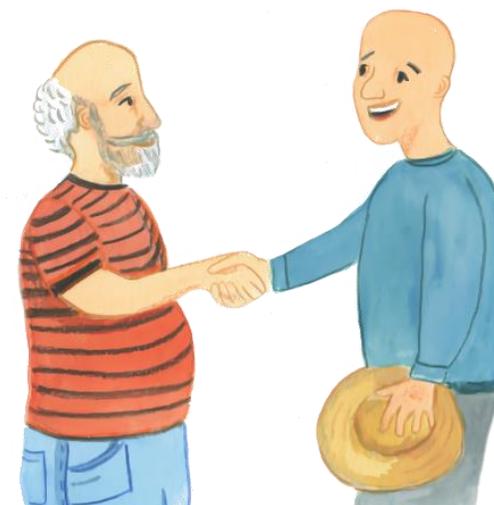
Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Habilidades útiles para la resolución de problemas

¿Qué necesitas para resolver los conflictos de la manera más eficaz? Hay un conjunto de habilidades que puedes desarrollar con el tiempo para controlar tus emociones y ser capaz de enfatizar con la otra talla. Estas son algunas de las habilidades y activos más importantes que te ayudarán a resolver conflictos:





Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Escucha Activa

Uno de los pasos más importantes en la resolución de conflictos es dejar de pensar en uno mismo y empezar a escuchar lo que la otra persona tiene que decir. Los conflictos surgen de las diferencias y el objetivo es ver esas diferencias, escuchar su punto de vista diferente y pensar en su situación. No habrá diálogo sin escucha activa. Es una forma de conectar y aplastar el muro de ira, antagonismo y egoísmo entre las dos partes. La clave de la escucha activa es tener la mente abierta y ser flexible. Para entender mejor a la otra parte es importante hacer preguntas.



<https://medium.com/@antoniomartina/active-listening-what-is-it-and-how-to-improve-it-ba532cad781b>

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+. La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Inteligencia Emocional

La clave de una resolución de conflictos eficaz es reconocer y comprender las emociones. Las personas que son capaces de comprender sus propias emociones y sentimientos tendrán probablemente un enfoque diferente a la hora de resolver conflictos. Es más fácil entablar un diálogo con la parte con la que se tiene un conflicto. Entender las emociones permite comprender las acciones y las palabras. De este modo, puedes evitar que el conflicto se agrave porque entiendes por qué alguien se comporta como lo hace.



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Paciencia



Superar los conflictos es un proceso largo y arduo. Durante mucho tiempo la gente persiste en sus argumentos sin estar dispuesta a transigir. El hecho es que ambas partes están en parte equivocadas y en parte tienen razón, pero el problema es que a nadie le gusta admitir que está equivocado. Por eso hay que tener paciencia si la otra parte es demasiado persistente. Incluso después de admitir que se ha equivocado, puede llevar mucho tiempo encontrar una forma conjunta de resolver el conflicto. No es inteligente apresurarse a encontrar una solución. Es mejor ser paciente, hablar a fondo del conflicto para asegurarse de que se resuelve cada pequeño detalle. Así no habrá dudas en el futuro.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Positividad

Encontrar una solución tiene que ser una situación en la que todos salgan ganando. Un conflicto no se resuelve eficazmente si alguna de las partes está descontenta. Cuando se decide llegar a un compromiso, es fundamental aceptar la decisión mutua y estar satisfecho con ella. Si una de las partes no está contenta con el resultado, será difícil seguir lo que se ha decidido y el conflicto podría volver a surgir. Tener una visión positiva de la resolución del conflicto te motiva a hacerlo bien y mejora la relación después de la resolución.



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Comunicación Abierta

A veces la gente se precipita a la hora de buscar una solución evitando algún punto del conflicto pensando que no es lo suficientemente importante como para hablar de ello en ese momento para poner fin al conflicto. Sin embargo, para resolver el 100% del conflicto hay que comunicar todos los argumentos. Ser abierto con todas tus dudas y problemas es muy importante para la relación después de resolver el conflicto. Es fundamental resolver todos los detalles. De este modo, el problema no volverá a surgir en futuros conflictos porque se comunicó claramente y se resolvió de inmediato.



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.

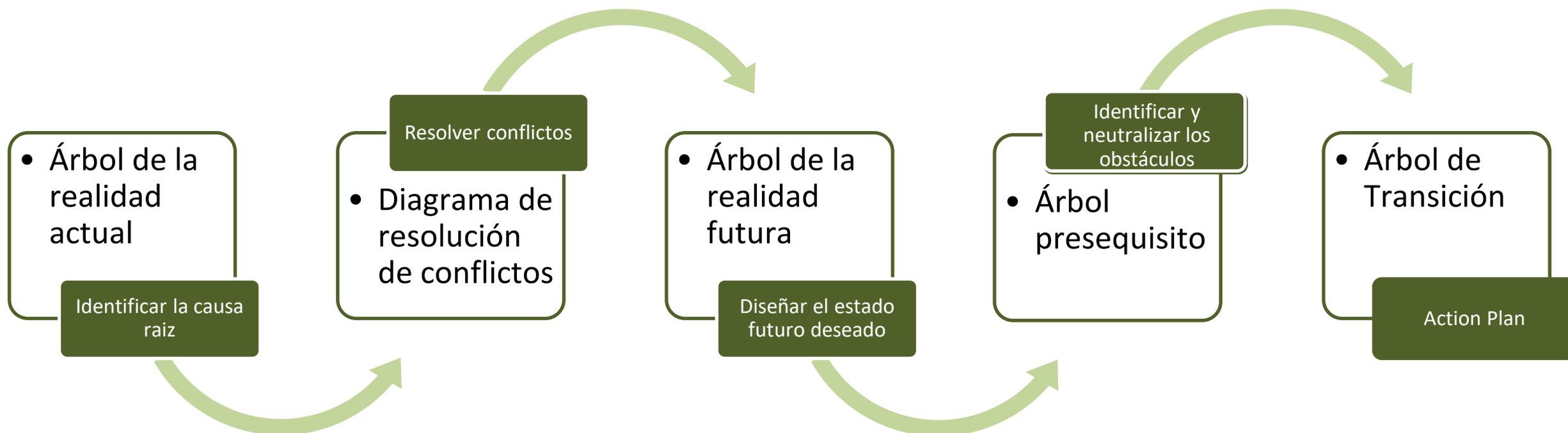


Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



## Resolución de Conflictos



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+. La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**



## Resolución de Conflictos



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.  
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# ¿Cómo resolver eficazmente los conflictos?

Si el conflicto se resuelve de forma adecuada, el ambiente puede limpiarse y el vínculo entre las personas es más fuerte que antes del conflicto. Pero, ¿qué es la resolución eficaz de un conflicto? Es un proceso en el que dos o más partes trabajan para resolver un problema. Esta solución no consiste en descartar la disputa, sino en encontrar una salida productiva al conflicto. La resolución de un conflicto da a las personas la oportunidad de establecer una relación más profunda y de fomentar la confianza mutua sabiendo que esta relación es capaz de superar los momentos difíciles. Enfrentarse al conflicto puede resultar lo mejor para ambas partes implicadas.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**

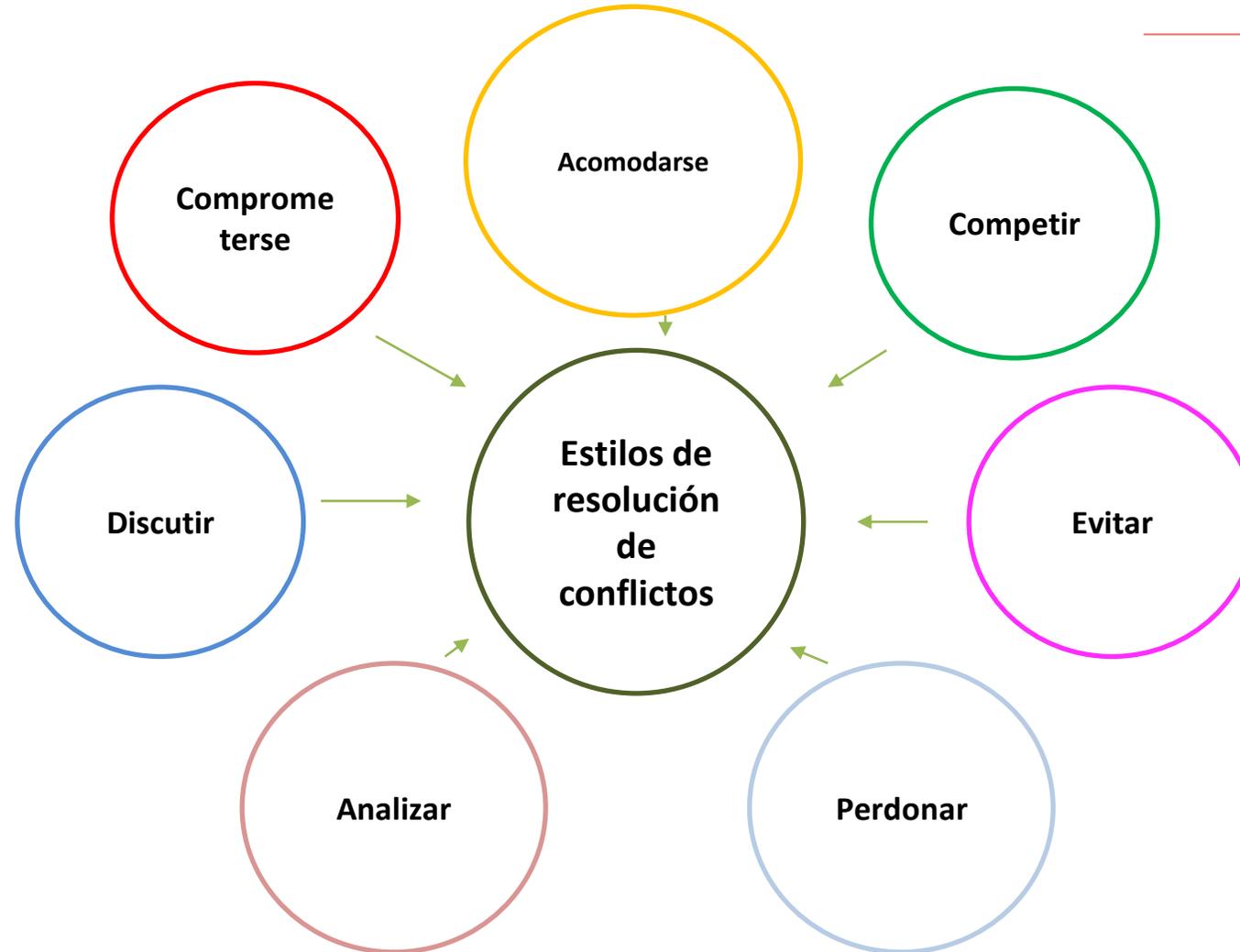


Para resolver un conflicto las dos partes tienen que dejar de temer el conflicto. A menudo la gente evita la resolución de conflictos por miedo a que no acabe de forma positiva. Por el contrario, siempre es positivo entablar un diálogo y escuchar lo que la otra parte tiene que decir sin pensar en las propias necesidades, sino escuchando lo que le importa a la otra parte. Una resolución de conflictos eficaz permite buscar un compromiso respetuoso y evitar la injusticia entre amigos, familiares o compañeros de trabajo.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES**  
2020-1-FR01-KA204-079841



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+. La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



## Estilos de resolución de conflictos

**Analizar** – El primer paso en la resolución eficaz de conflictos es el análisis. Hazte preguntas de apoyo como qué, quién, dónde, cuándo, por qué, cómo y cuánto. Recuerda que debes plantearlas en el contexto de tu problema. Piensa en las respuestas, analiza bien las causas, piensa en las posibles soluciones y en las consecuencias de las decisiones tomadas. Con este sencillo método, evitarás malentendidos y tu proceso comenzará con una buena definición entendida por todos los implicados.

**Discutir** – Una etapa importante es la argumentación. Es bueno cuando expresas claramente tu opinión, que se apoya en una serie de argumentos sólidos. De este modo, muestras al interlocutor tu punto de vista y haces saber a los demás que sabes de qué estás hablando y que actúas conscientemente. Esto les ayudará a comprender mejor tu posición y tus razones.

**Comprometerse** – Cada parte renuncia a una parte de sus expectativas. Es una decisión consciente, pero no satisface a ninguna de las partes. La mayoría de las veces, los participantes en el conflicto intentan dividir la solución en partes iguales para ambas partes. Esto requiere aceptar muchas concesiones y tomar decisiones difíciles en nombre de una buena cooperación. El compromiso tiende a ser frágil, y negociarlo requiere tiempo y esfuerzo. Un compromiso satisfactorio requiere un alto nivel de confianza y la seguridad de que no se nos pedirán más concesiones.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**



**Acomodarse-** Así se comportan las personas que no son lo suficientemente asertivas o que se sacrifican en aras de la resolución de conflictos. A primera vista, puede parecer que una actitud tan loable sienta las bases de una buena relación en el futuro. Por desgracia, demasiadas personas sólo se centran en satisfacer sus propias aspiraciones egoístas. Es importante vigilar de cerca las intenciones de la otra parte. Merece la pena considerar si esta alineación con los demás nos traerá el éxito o el fracaso.

**Colaborar-** Esta forma de resolver los conflictos ofrece la mejor oportunidad de mantener una buena relación y permite que cada parte tenga sus necesidades ampliamente satisfechas. También genera confianza, que es la base de futuras interacciones. Desgraciadamente, a veces esta estrategia lleva mucho tiempo, es difícil y requiere confianza y una articulación honesta de las expectativas. Además, son útiles las competencias psicosociales desarrolladas, especialmente una elevada inteligencia emocional, y la comunicación

**Competir-** Los que eligen este tipo de tácticas quieren obtener lo máximo para sí mismos y no tienen en cuenta las necesidades de la otra parte. Esta estrategia suele ser elegida por personas que tienen una ventaja sobre la otra parte y que quieren utilizarla conscientemente. También las personas a las que les gusta la competencia están abiertas a esta forma de resolver los conflictos. La ventaja de esta estrategia es que si ganamos, obtenemos lo que queremos. Por supuesto, siempre existe el riesgo de que perdamos. La desventaja es que la otra parte se sentirá utilizada y puede evitar futuros contactos con nosotros. Esto es ganar a costa de la relación, lo que puede ser beneficioso para una interacción puntual, pero no genera confianza ni perspectivas de futuro.

---

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**



**Evitar** – Fingimos que no hay conflicto o nos quitamos de en medio. Por lo general, estas tácticas no son buenas porque nos privamos de la oportunidad de exponer nuestro punto de vista, y mucho menos de convencer a la otra parte. También es raro que un conflicto desaparezca por sí solo. Sin embargo, "barrerlo debajo de la alfombra" puede hacer que el conflicto se agrave y desemboque en un estallido incontrolado. Sin embargo, hay situaciones en las que la evitación es beneficiosa, por ejemplo, cuando una confrontación sería demasiado arriesgada para nosotros porque nos encontramos temporalmente en un mal estado psicológico o físico.

**Perdonar-** El perdón - es un proceso individual. La reconciliación - es un proceso relacional que requiere la participación de ambas partes. Supone el perdón por parte de uno y el perdón por parte del ofensor. El perdón - significa que hay que superar, trascender la herida. Decidir y pasar por un proceso de sanación emocional exitoso. Cabe destacar que nos relacionamos de forma diferente con la persona a la que ya hemos perdonado incluso de forma no verbal (sin palabras, a través de gestos, expresiones faciales, etc.). Esta es una parte muy importante de la resolución de conflictos, porque las insinuaciones crecientes o las palabras y comportamientos hirientes son buenos para aclarar y simplemente perdonar y seguir adelante.

---

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# ¡Comprueba tus conocimientos!

1. ¿Cuáles son las habilidades útiles para la resolución de conflictos?

- a) Escucha Activa, Inteligencia Emocional
- b) Paciencia, Magnanimidad
- c) Positividad, actitud agradable

2. ¿Por qué es importante conseguir sentimientos positivos?

- a) Las buenas emociones son saludables para tu cuerpo y mente
- b) Las buenas emociones te permiten cantar y ser feliz
- c) Las buenas emociones te permiten trabajar de forma productiva y hacer frente al estrés de la vida cotidiana.



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



## ¡Comprueba tus conocimientos!

3. ¿Cuáles son los pasos correctos durante la resolución de un conflicto?

- a) Identificar la causa raíz, Diseñar el estado futuro deseado, Identificar y neutralizar los obstáculos
- b) Resolver los conflictos, diseñar el estado futuro deseado, olvidarse de todo
- c) Identificar y neutralizar los obstáculos, plan de acción, no volver a hacerlo.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones es correcta para los estilos de resolución de conflictos?

- a) Interrumpir
- b) Colaborar
- c) Ser amable



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



## ¡Comprueba tus conocimientos!

5. ¿Por qué es importante la capacidad de resolución de conflictos?
- a) Ayuda a resolver las cosas de forma pacífica y a mantener buenas relaciones
  - b) Ayuda a resolver rápidamente los problemas
  - c) Toda habilidad es buena



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

**PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841**



# Respuestas

1- A

2- C

3- A

4- B

5- A



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO  
HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES  
2020-1-FR01-KA204-079841



# Referencias

- <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/provide-information-enhance-skills/conflict-resolution/main>
- <https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739>
- <https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/>
- <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm>
- <https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/>
- <https://www.northcentralcollege.edu/news/2021/08/04/why-conflict-resolution-important>
- [https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR\\_81.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm)
- <https://www.edmonds.edu/counseling/documents/Conflict.pdf>
- [https://www.youtube.com/watch?v=jg\\_Q34kGsKg](https://www.youtube.com/watch?v=jg_Q34kGsKg)
- <https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-resolution.html>
- <https://www.stkate.edu/academics/women-in-leadership-degrees/conflict-resolution-strategies>



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea



## PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES 2020-1-FR01-KA204-079841



[www.sitraproject.eu](http://www.sitraproject.eu)

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.  
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.