



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA**



**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LOS ADOLESCENTES DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA FRANCISCO HUERTA RENDÓN DE LA CIUDAD DE  
BABAHOYO.**

**AUTORAS:**

**ASENCIO MARTÍNEZ BRITANNY NAYELLY**  
**COELLO ANGULO MELL YULEIDY**

**TUTOR:**

**BRAVO FAYTONG FÉLIX AGUSTÍN**

**BABAHOYO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**2025**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA**



**Dedicatoria**

Se lo dedico a mi familia, especialmente a mi mamá por acompañarme durante todo este proceso, brindándome además su apoyo y amor incondicional y también se lo dedico a mis amigos por haber depositado su confianza en mí.

*Coello Angulo Mell.*

El presente trabajo se lo dedico a mi querida familia, por su apoyo incondicional, por creer y confiar en mi potencial, por ser ese motor para alentarme a seguir cada día y enseñarme que a pesar de las adversidades se debe continuar de pies y con firmeza.

A mis padres, Cecilia Martínez y Enrique Asencio, por estar presente en mis triunfos y tropiezos, por ser mis pilares inquebrantables y un ejemplo para seguir sobre el esfuerzo y la dedicación; a mis hermanos Roberto y Bryan por motivarme y ayudarme en mi vida académica; a mi enamorado, Anthony Anton que con su amor y apoyo me ha recordado en situaciones difíciles que soy fuerte y capaz de lograr todo lo que me proponga. Por último, pero no menos importante a mi mascota, mi Sashita que ha estado presente en todo este camino que con su compañía me reconforta.

A cada uno de ustedes les dedico este logro porque se lo merecen tanto al igual que yo, los amo infinitamente.

*Asencio Martínez Brittany.*





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA**



**Agradecimiento**

Agradezco principalmente a mi madre Flor por toda su bondad y apoyo, por nunca dudar de mí y también por ser un pilar importante en mi vida, también quiero agradecer a mis amigos Roxanna, Samuel y Michelle por estar acompañándome en cada paso importante de mi vida, además quiero agradecer a Ariana, por ser una gran inspiración para mí a lo largo de los años, y sin olvidarlo, agradezco a mi compañera de tesis Brittany, por el excelente trabajo, colaboración compromiso que permitió que todo llegara a ser posible.

*Coello Angulo Mell.*

Expreso mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que me acompañaron y contribuyeron de una u otra manera en este proceso que hoy está siendo posible.

Agradezco a Dios, por su amor y misericordia, por darme la fortaleza, salud y la sabiduría necesaria para no rendirme en este progreso y enfrentar cada desafío con valentía y perseverancia. A mi familia, por depositar su confianza en mí, principalmente a mi madre Cecilia por su amor incondicional, por demostrarme que no existe amor más grande que el de una madre por sus hijos, por el sacrificio y la enseñanza a lo largo de mi vida.

A los docentes y tutores académicos, quienes fueron las guías para llevar a cabo este proceso a través de sus conocimientos que me alentaron a continuar y mejorar día tras día, su presencia deja conmemorables recuerdos en mi formación profesional.

Finalmente, aunque con igual gratitud a mi compañera de tesis Mell Coello que con su esfuerzo y dedicación ha sido posible culminar esta meta.

*Asencio Martínez Brittany.*





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA**



**ÍNDICE**

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Abstract.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1   CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1   Contextualización Problemática .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2   Problema de Investigación.....	3
1.3   Justificación .....	4
1.4   Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1   Objetivo General .....	5
1.4.2   Objetivos Específicos .....	5
1.5   Hipótesis de la Investigación .....	5
2   CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO .....	6
2.1   Antecedentes .....	6
2.2   Bases teoricas.....	7
2.2.1   Inteligencia emocional.....	7
2.2.2   Resolucion de conflictos.....	14
3   CAPÍTULO III - METODOLOGÍA .....	22
3.1   Tipo y diseño de investigación .....	22
3.1.1   Investigación Descriptiva .....	22
3.1.2   Diseño no experimental .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2   Operacionalización de las variables.....	24
3.2.1   Métodos de Investigación.....	25
3.3   Población y muestra.....	27
3.3.1   Población .....	27
3.3.2   Muestra .....	27
3.4   Técnicas e instrumentos de medición .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.4.1   Técnicas .....	28
3.4.2   Instrumentos .....	28



3.5	Procesamiento de Datos.....	29
3.6	Aspectos Éticos.....	41
4	CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1	Resultados.....	43
4.2	Discusión.....	47
5	CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
5.1	Conclusiones.....	50
5.2	Recomendaciones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6	REFERENCIAS.....	52

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables</i> .....	24
Tabla 2	<i>Población y muestra</i> .....	30
Tabla 3	<i>Puntajes de nivel de inteligencia emocional</i> .....	31
Tabla 4	<i>Dimensiones del Inventario de Bar-On</i> .....	32
Tabla 5	<i>Niveles de la dimension Interpersonal</i> .....	33
Tabla 6	<i>Niveles de la dimension intrapersonal</i> .....	33
Tabla 7	<i>Niveles de la dimension adaptabilidad</i> .....	34
Tabla 8	<i>Niveles de la dimension manejo de estres</i> .....	34
Tabla 9	<i>Niveles de la dimension animo general</i> .....	35
Tabla 10	<i>Porcentajes por niveles del Inventario de Thomas Kilman</i> .....	36
Tabla 11	<i>Niveles de el componente competitivo</i> .....	37
Tabla 12	<i>Niveles de el componente colaborativo</i> .....	37
Tabla 13	<i>Niveles del componente comprometido</i> .....	38
Tabla 14	<i>Niveles del componente elusivo</i> .....	38
Tabla 15	<i>Niveles del componente complaciente</i> .....	39



### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 <i>Datos generales de los niveles de inteligencia emocional</i> .....	61
Figura 2 <i>Porcentajes de las Dimensiones del test de Bar-On</i> .....	61
Figura 3 <i>Frecuencias por niveles dimension interpersonal</i> .....	61
Figura 4 <i>Frecuencias por niveles dimension intrarpersonal</i> .....	62
Figura 5 <i>Frecuencias por niveles dimension adaptabilidad</i> .....	62
Figura 6 <i>Frecuencias por niveles dimension manejo de estres</i> .....	62
Figura 7 <i>Frecuencias por niveles dimension animo general</i> .....	63
Figura 8 <i>Datos generales de las dimensiones de resolución de conflictos</i> .....	63
Figura 9 <i>Datos de los porcentajes de los componentes de resolución de conflictos.</i> .....	63
Figura 10 <i>Frecuencias por niveles del componente competitivo</i> .....	64
Figura 11 <i>Frecuencias por niveles del componente colaborativo</i> .....	64
Figura 12 <i>Frecuencias por niveles del componente comprometido</i> .....	64
Figura 13 <i>Frecuencias por niveles del componente elusivo</i> .....	65
Figura 14 <i>Frecuencias por niveles del componente complaciente</i> .....	65

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A <i>Inventario de Bar-On aplicado a los estudiantes</i> .....	66
Anexo B <i>inventario de Thomas Kilman</i> .....	68
Anexo C <i>Cuestionario de entrevista dirigida a los docentes</i> .....	70
Anexo D <i>Oficio de solicitud de ingreso a la institución</i> .....	71
Anexo E <i>Aplicación de los instrumentos de evaluación</i> .....	72



## Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo describir como la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en los adolescentes de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo. La inteligencia emocional es la capacidad que consiente en reconocer y expresar las emociones en el ser humano, lo que permite facilitar el pensamiento y regular las emociones. Por el contrario, la resolución de conflictos es la interpretación negativa de contextos conflictivos por lo que se enfatiza en la búsqueda de soluciones, en observar y convertir lo negativo a modo positivo y constructivo. El estudio cuenta con una población de 240 estudiantes adolescentes entre 14 a 16 años, en la que se escogió una muestra de 86 jóvenes de la educación básica superior, utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación es de tipo descriptivo, se empleó un enfoque mixto y un diseño de investigación no experimental de corte transversal. También se realizó la recopilación de datos a través de dos pruebas psicométricas, el inventario de Inteligencia Emocional para Adolescentes (EQ-i: YV) de Bar-On, el mismo que tiene como objetivo evaluar y medir la inteligencia emocional, el cual fue creado por Reuven Bar-On en (1997). Y el instrumento de Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), el objetivo de esta herramienta es evaluar y ayudar a comprender el manejo de conflictos, el instrumento fue diseñado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann en (1974). De la misma forma se manejó una entrevista a los docentes con el propósito de conocer más sobre las variables dentro del salón de clases. Los resultados de la investigación muestran que en el inventario (EQ-i: YV), existe un total del 85% de estudiantes con inteligencia emocional baja, mientras que, el 13% evidencia inteligencia emocional media y por último el 2% de adolescentes manifiesta inteligencia emocional alta. En el instrumento de (TKI) se revela que el componente de elusión es el más alto con un 32%, seguido del 22% que le concierne al componente competitivo, el 20% de los adolescentes muestran ser complacientes, seguido del componente colaborativo con un 17% y, por último, el componente más bajo con un 9% es el comprometido. Con respecto a la entrevista aplicada se evidencia que los docentes ayudan a identificar y expresar las emociones a los estudiantes mediante diferentes métodos y estrategias, por lo que tienen una estructura para enfrentar los conflictos, además que los docentes sirven como mediadores en dichos casos para promover la empatía entre los jóvenes.

***Palabras claves:*** emocional, conflicto, relación, adolescentes.

## Abstract

The objective of this research is to describe how emotional intelligence is related to conflict resolution in adolescents of the “Francisco Huerta Rendón” Educational Unit in the city of Babahoyo. Emotional intelligence is the ability to recognize and express emotions in human beings, which facilitates thinking and regulates emotions. On the other hand, conflict resolution is the negative interpretation of conflictive contexts, which emphasizes the search for solutions, observing and converting the negative into a positive and constructive way. The study has a population of 240 adolescent students between 14 and 16 years old, in which a sample of 86 young people from higher basic education was chosen, using non-probabilistic convenience sampling. The research is descriptive, a mixed approach and a non-experimental cross-sectional research design were used. Data collection was also carried out through two psychometric tests, the Bar-On's Emotional Intelligence Inventory for Adolescents (EQ-i: YV), which aims to assess and measure emotional intelligence, created by Reuven Bar-On (1997). And the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), the objective of this tool is to evaluate and help to understand conflict management, the instrument was designed by Kenneth W. Thomas and Ralph H. Kilmann in (1974). An interview with teachers was also conducted in order to learn more about the variables within the classroom. The results of the research show that in the inventory (EQ-i: YV), there is a total of 85% of students with low emotional intelligence, while 13% show medium emotional intelligence and finally 2% of adolescents show high emotional intelligence. The TKI instrument reveals that the avoidance component is the highest with 32%, followed by the competitive component with 22%, 20% of adolescents show complacency, followed by the collaborative component with 17%, and finally, the lowest component with 9% is commitment. With respect to the interview applied it is evident that teachers help to identify and express emotions to students through different methods and strategies, so they have a structure to deal with conflicts, also teachers serve as mediators in such cases to promote empathy among young people.

**Key words:** *emotional, conflict, relationship, adolescents.*

## **1.CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN**

Este trabajo se centra en investigar la inteligencia emocional (IE) y la resolución de conflictos en adolescentes de la Unidad Educativa "Francisco Huerta Rendón" de la ciudad de Babahoyo, donde se ha observado un crecimiento en la incidencia de conflictos interpersonales relacionados con la incapacidad de manejar adecuadamente las emociones por parte de los jóvenes. A través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se buscará analizar cómo la inteligencia emocional favorece en las habilidades de resolución de conflictos.

De esta manera, la investigación no solo aporta con datos relevantes sobre la situación actual de los estudiantes, sino que además fundamenta las bases para futuras intervenciones que se encarguen de buscar como potenciar estas competencias emocionales esenciales. Por otro lado, la inteligencia emocional, que surgió como concepto en la década de 1990, ha ganado relevancia tanto en el ámbito educativo como en el psicológico, todo esto provocado por el impacto significativo en el desarrollo social y personal de los individuos, especialmente en la adolescencia.

Esta etapa es particularmente crítica, debido a que los jóvenes se enfrentan a cambios tanto emocionales, sociales y cognitivos, demandándoles habilidades de autorregulación autoconocimiento, y empatía. De esta forma, la inteligencia emocional es definida como la capacidad que tiene un individuo para comprender, reconocer y gestionar las propias emociones, junto con la habilidad de reconocimiento y comprensión de emociones ajenas al mismo.

Esta investigación consta de los siguientes apartados. En el Capítulo I, se muestra la introducción al tema, la contextualización de la problemática, planteamiento del problema, justificación, objetivos generales y específicos, además de la hipótesis de la investigación. El Capítulo II consta de antecedentes y bases teóricas que respaldan este trabajo. En el Capítulo III, se describe la metodología que se utilizó, a su vez se muestran los datos obtenidos de los instrumentos utilizados junto con su análisis. El Capítulo IV se muestran los resultados obtenidos y se lleva a cabo una la discusión. En este apartado se realiza el respectivo análisis e interpretación de los datos que se han obtenidos de las dos variables.

Finalmente, el Capítulo V proporciona las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación. Condensa los principales hallazgos y se suministra sugerencias para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

## **1.1 Contextualización Problemática.**

### ***Contexto Internacional.***

Los datos estadísticos a nivel internacional de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos se evidencian a través del ERCE (2019) en la que se aplicó en mayo del 2019 en 16 países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República dominicana y Uruguay.

El ERCE cubrió más de 4.000 escuelas y más de 160.000 niños, que representan a más de 18 millones de estudiantes en los sistemas educativos de América Latina y el Caribe. Este estudio evaluó las habilidades socioemocionales y reveló la situación de los estudiantes en las áreas de la empatía, la apertura a la diversidad y la autorregulación escolar (ERCE 2019, 2023).

Dentro de los principales resultados del estudio, se establece que uno de cada dos estudiantes de América Latina y el Caribe reporta conductas, emociones o sentimientos que dan cuenta de empatía en repetidas ocasiones en el contexto escolar. En cuanto a la apertura a la diversidad, en promedio, los estudiantes de los países participantes declaran una actitud favorable: 8 de cada 10 alumnos le entrega valoraciones positivas a esta variable. Al analizar la autorregulación escolar, tres de cada cuatro respuestas (UNESCO, 2024).

### ***Contexto Nacional.***

Según Guarnizo (2023), en su trabajo “Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media”, realizado en la ciudad de Quito, las estadísticas sobre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos revelan que en Ecuador los estudiantes de educación media, presentan inteligencia emocional infra- desarrollada y una desconfianza en la colaboración de momentos conflictivos. Las destrezas emocionales y la resolución de conflictos son deficientes.

Se manifiesta que, en los resultados del pre-test de 84 estudiantes, un total de 25 personas evaluadas por el test inteligencia emocional Bar-on Ice indican una influencia baja y muy baja de

la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, siendo así, un 12% muestra un determinante muy bajo de inteligencia emocional, y un 20% muestra un determinante bajo del mismo, por lo tanto, la confianza para resolver conflictos se encuentra en disminución (Galarza, 2016).

### ***Contexto Local.***

Según el estudio de Guaranda y Malats (2024), titulado “Estrategias didácticas en el desarrollo de la inteligencia emocional”, realizado en la ciudad de Guayaquil, se evaluó cinco áreas con el test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett a un total de 588 estudiantes, en la que se muestra que el área de autoconciencia el 18.40% los estudiantes no tienen un buen manejo de sus fortalezas y debilidades, así mismo en el área de autocontrol el 23.31% de los alumnos no tienen la capacidad de controlar sus emociones, por otro lado, en el área de aprovechamiento emocional el 13.78% presenta una desmotivación, en lo que respecta a el área de la empatía el 21,43% carecen de capacidad para ponerse en el lugar de las demás personas, en la habilidad social los estudiantes presentan un 16,15% de falta de comunicación por lo que se les dificulta integrarse con el entorno, por lo tanto, el buen gestionamiento de conflictos se ve afectado.

### **1.2. Problema de Investigación.**

La falta de inteligencia emocional en los adolescentes muestra varios desafíos para los adolescentes cuando se trata de resolver de forma acertada los conflictos. Muchos adolescentes presentan dificultades para poder identificar y gestionar sus emociones, esto ocasiona reacciones impulsivas o exageradas en situaciones estresantes. Por lo tanto, no solo aumenta la probabilidad de malentendidos, sino que a la vez, los hace sentir ansiosos y frustrados, esto ocasiona dificultad a la hora de la comunicación con sus iguales. Obteniendo así, relaciones que pueden volverse poco saludables y más complicadas.

Por otro lado, la falta de empatía se encarga de desempeñar un papel muy importante. Si los adolescentes no son capaces de ponerse en el lugar de otra persona, les es complicado comprender cómo sus palabras o acciones, afectan a quienes los rodean. Llegando a interpretar las intenciones de los demás negativamente o desde una perspectiva más centrada en sí mismo. De esta forma tenemos la siguiente problemática:

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los adolescentes de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo?

### **1.3. Justificación**

La relevancia de este trabajo se centra en el estudio de la inteligencia emocional en los adolescentes y como favorece en la resolución de conflictos en el ámbito educativo. La inteligencia emocional incluye habilidades de autorregulación, la autoconciencia y empatía, que son esenciales para el progreso social y personal en cada adolescente, es importante la comprensión de estas habilidades, por motivo de que sirve de mediador para la capacidad de resolver conflictos. Además, busca comprender como favorece la inteligencia emocional en la relación de conflictos, con un enfoque educativo que ha estado centrado en el desarrollo cognitivo habitualmente, haciendo a un lado al aspecto afectivo.

Conviene resaltar, que la investigación surgió partiendo de la observación de la necesidad de potenciar la inteligencia emocional en los estudiantes de la Unidad Educativa "Francisco Huerta Rendón", donde se ha hecho evidente, diferentes episodios de conflictos entre estudiantes, que influye directamente en el bienestar emocional de los adolescentes y a su vez, afectan en la dinámica escolar de los mismo.

Al analizar como favorece la inteligencia emocional en la resolución de conflictos, se busca conocer estrategias de intervención que se encarguen de promover un desarrollo integral en los adolescentes, compartiendo las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades interpersonales, y hacer frente a las adversidades.

También se realiza en el marco de las líneas de investigación clínica y forense, específicamente dentro de la sub-línea de Problemas Psicosociales del Desarrollo Evolutivo. La selección de este enfoque se sustenta en la necesidad de abordar los desafíos emocionales y de resolución de conflictos que enfrentan los jóvenes, particularmente en contextos educativos. Y según las exigencias que tiene la investigación, se empleó una investigación descriptiva, con una metodología no experimental de corte transversal, además se utilizó un enfoque mixto, al realizar la medición de datos numéricos, también se hizo uso del método bibliográfico y psicométrico, cuyas técnicas fueron empleadas mediante una entrevista y dos test psicológicos, los instrumentos que se aplicaron fueron preguntas semiestructuradas y los test de TKI y de Bar-On.

## **1.4. Objetivo de la Investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Analizar como la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en los adolescentes de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Establecer los componentes de la inteligencia emocional en los adolescentes a partir de aportes teóricos de autores.
- Evaluar el nivel de inteligencia emocional y los tipos de conflictos que enfrentan los adolescentes en el entorno escolar.
- Explicar la relación del nivel de inteligencia emocional con la resolución de conflictos en adolescentes, a partir de los datos obtenidos de las variables y técnicas empleadas.

## **1.5. Hipótesis de la Investigación.**

La inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en los adolescentes de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo.

## 2. CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes.

En la última década del siglo XX, surgió la teoría de la inteligencia emocional, tornándose en uno de los ámbitos de estudio con una gran actividad investigadora y a su vez divulgativa en la actualidad. La re-conceptualización de esta teoría se mostraba como una novedad en términos emocionales, y recientemente fue avalado en el área de las neurociencias, debido a sus hallazgos.

Sin embargo, en el plano de la teoría, se puede apreciar un gran cambio en el concepto de inteligencia que, al aparecer las propuestas, finaliza. Por lo tanto, según lo que plantean Gardner y Sternberg (1985), prevén ciertos aspectos de las capacidades intelectuales que son determinantes para fundamentar conceptual y teóricamente a la inteligencia emocional. Sin embargo, según Mora (2007), al contar con diferencias que sirven de mediador entre ellas, ambas propuestas convergen en una serie de puntos destacados con respecto a la concepción de la inteligencia.

A su vez la inteligencia emocional se ha convertido en una necesidad para el funcionamiento de la persona, al conocer el estado emocional de cada individuo, esta habilidad se proporciona y al mismo tiempo se muestra su comportamiento ante los aspectos tanto positivos como negativos, de esta forma se analiza la comprensión para controlar las emociones y los pensamientos emocionales. Como comento Males (2019), la emoción de cada individuo se ha visto envuelta en casos extremos en donde suele tomar decisiones muy drásticas como el suicidio, siendo estas decisiones impulsivas. Incluso Aristóteles, fue uno de los primeros pensadores en plantear la resolución de problemas, donde en sus obras, discutió el razonamiento deductivo y la lógica, como métodos indispensables para resolver situaciones complejas o conflictivas.

Pero, no fue hasta el siglo XVII que René Descartes introdujo un enfoque sistemático de resolución de conflictos, conocido actualmente como método cartesiano. En su obra "Discurso del método", influyó en el estudio moderno de la resolución de problemas en el siglo XX cuando apareció la psicología cognitiva. Cada uno de estos pensadores ha contribuido de forma significativa a la comprensión de cómo resolver y abordar problemas, brindando un legado intelectual que influye en la educación hasta la actualidad.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1 Inteligencia Emocional***

La inteligencia emocional según Petrides y Furnham (2020), es un constructo en el cual destaca la motivación, junto con la conciencia y regulación emocional, esta a su vez hace referencia a la capacidad que tiene un individuo de comprender y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás, está conformada por un conjunto de habilidades que permiten el manejo adecuado de las emociones. Por lo tanto, La inteligencia emocional permite que el individuo sea capaz de identificar y expresar emociones, donde a su vez la utiliza para comprender emociones complejas, facilitar el pensamiento, y regular las propias emociones con el fin de lograr objetivos.

La inteligencia emocional surgió como una explicación alternativa a la naturaleza de la inteligencia, por lo tanto, se unió al grupo de habilidades mentales que se consideran emergentes. Estas teorías provienen de una reformulación de la comprensión tradicional de la inteligencia como una habilidad general. Se trata de un movimiento científico que se encarga de buscar cambiar las ideas sobre la inteligencia humana, defendiendo de esta forma las ideas menos limitadas y enfatizando la naturaleza múltiple de la inteligencia.

De esta forma como menciona Gajardo y Tilleria (2019), la IE puede desarrollarse y mejorarse mediante el entrenamiento y la práctica, todo esto a causa de que se centra en aspectos no técnicos de la función humana, directamente en la adaptabilidad social y las relaciones interpersonales. Por ende, el éxito de la vida surge de la consecuencia de este constructo, forjando las capacidades que se asocian al coeficiente intelectual, permitiendo acoplar tanto el pensamiento lógico como del manejo emocional.

La IE también es portador de un componente biológico, esto es a consecuencia de la influencia por parte del funcionamiento de áreas cerebrales, en las que se encuentran incluidos el sistema límbico y la corteza prefrontal. Es importante mencionar que su desarrollo se ha formado directamente por experiencias que se viven en sociedad y los aprendizajes adquiridos durante la infancia.

No solo la forma de comportarse y las actitudes de los individuos manifiestan su nivel de inteligencia emocional, sino también se evidencia en las exploraciones neurológicas vinculadas en las áreas subcorticales y corticales del cerebro, exactamente en las partes del hipotálamo y la

corteza prefrontal, conocido como el punto central de la toma de decisiones morales y éticas en cada persona. (Villamediana & Zerpa, 2015)

La inteligencia emocional no solo es un reflejo de las actitudes y comportamientos de los seres humanos, adicionalmente se han evidenciado en investigaciones neurológicas la sincronización de las zonas subcorticales y corticales del cerebro, específicamente el hipotálamo y la corteza prefrontal, denominado como el centro de las decisiones, lo que respalda el sentido que toman las emociones en la toma de decisiones morales de los individuos. (Villamediana & Zerpa, 2015)

La inteligencia no solo se relaciona con la emoción, sino también con la creatividad, la confianza, la retentiva e inclusive con el bienestar mental, además es una habilidad cerebral que se vincula con diversas habilidades para conocer, ayudar y comprender su funcionamiento, a través de ella se puede crear conocimiento de lo que se puede llegar a sentir, por las presiones y frustraciones soportadas en el ambiente cotidiano.

### **2.2.1.1 Importancia de la Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es indispensable para diversas áreas de la vida, como menciona Seligman (2019), la inteligencia emocional permite tener una buena salud mental y contar con bienestar emocional a la vez. Esta es muy importante porque afecta directamente las interacciones sociales y la calidad de vida de las personas. Según Puigbó, Edo, Rovira y Fernández-Castro (2018), una persona que cuenta con una alta IE, es capaz de manejar el estrés, mantener relaciones saludables y a la vez puede resolver problemas de forma creativa, contar con estas habilidades es importante, porque él un mundo se encuentra cada vez más exigente e interconectado.

En el área profesional, como dieron a conocer Higgs y Aitken (2020), la IE permite mejorar el rendimiento, junto con la satisfacción laboral. De esta forma se asocia a mejor desempeño laboral, la capacidad de tener un liderazgo efectivo. Los líderes que cuenta con inteligencia emocional, fomentan la motivación, el compromiso y el trabajo en grupo, incentivando un entorno de trabajo más productivo y al mismo tiempo se vuelve más positivo.

Además, la IE registra su importancia dentro de las áreas de salud mental y física. Esto es específicamente porque manejan bien sus emociones, así que son predisponentes a experimentar menos ansiedad, depresión y problemas que se relacionan con el estrés, esto contribuye a una vida

más satisfactoria y equilibrada. Demostrando lo que predispuso Goleman (2018), en donde expresa que la inteligencia emocional permite éxito en el trabajo, las relaciones interpersonales y también la salud mental.

### **2.2.1.2 Importancia de la Inteligencia Emocional en la Adolescencia**

Para Zins y Elias (2020), la inteligencia emocional es especialmente importante para tener buen rendimiento en el área educativa y social en la adolescencia. Como es de amplio conocimiento esta etapa es crítica para el desarrollo de la inteligencia emocional, provocado por las variaciones en la cognición y fisiología de los jóvenes que ocurren en este período. La motivación interpersonal fundamental se cree que es responsable de gran parte de la conducta, las emociones y el pensamiento humano.

El temor al rechazado y la necesidad de aceptación por parte de los compañeros aumentan durante esta etapa. Es por este motivo que los adolescentes tienen la oportunidad de validar sus emociones, pensamientos y comportamientos característicos en el grupo de pares, mientras sirven como un modelo de referencia para los demás adolescentes.

Según Nieto y González (2015), un adolescente que cuenta con habilidades emocionales desarrolladas, tiene la capacidad de manejar de forma acertada el estrés académico, la relación con sus pares y los conflictos que se presentan con la familia. Por lo tanto, la (IE) les permite comprender emociones propias, expresar necesidades de forma adecuada y empatizar con los demás, mejorando su capacidad para relacionarse de forma saludable.

Fomentar la IE en esta etapa puede prevenir problemas como el acoso escolar, violencia, y consumo de estupefacientes. Además, ayuda a la construcción de la resiliencia emocional, una cualidad indispensable para superar los retos que conlleva la vida adulta.

Según Perez (2006) esta etapa es crítica para los jóvenes, ya que es muy complicado que desarrollen correctamente la inteligencia emocional, durante esta fase, se predisponen desafíos como la construcción de la identidad, de la mano con la presión social y la toma de decisiones importantes, dando a notar la relevancia que tiene la inteligencia emocional. La posibilidad de que los adolescentes experimenten experiencias de vinculación y autonomía dependerá de las interacciones que tienen tanto con sus pares, como con su familia. Estas interacciones favorecen el desarrollo de su sentido de identidad personal, los adolescentes que forman amistades con sus

compañeros, cuentan con una mejor autoestima, mejores habilidades sociales, y una mayor cooperación social, teniendo menos dificultades para interactuar con sus compañeros.

Las capacidades emocionales de los estudiantes favorecen a su salud psicológica, ya que se obtienen buenas relaciones interpersonales, dando que brindan una buena calidad de apoyo en lo social, mejorando así su meta académica y previniendo conductas agresivas o disfuncionales para afrontar situaciones de bajo estrés.

L. Rey Y N. Extremera. (2012), define a la necesidad de pertenencia como una motivación en la que se requiere de interacciones afectivas positivas en un contexto estable, los adolescentes tienen la capacidad y oportunidad de hacer validos tanto sus emociones, pensamientos como comportamientos que son característicos de ellos por naturaleza.

Los adolescentes que crean amistades entre compañeros del ámbito educativo poseen una mejor autoestima en la que se mejoran sus habilidades sociales, una alta cooperación social y una baja dificultad para interactuar socialmente. La integración social entres estudiantes adolescentes consiente en acomodar estrategias, recursos y seguridad para controlar y mejor su gestión emocional ante problemas.

### **2.2.1.3 Componentes de la Inteligencia Emocional.**

Según Goleman (2006), la inteligencia emocional está compuesta por cinco dimensiones principales, la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y por supuesto las habilidades sociales. Estas dimensiones interactúan entre sí, formando la base de una vida emocionalmente equilibrada.

La autoconciencia según Taberner (2022), consiste en reconocer y comprender las emociones propias, mientras que por otro lado la autorregulación hace referencia a la capacidad que tiene un individuo para controlarlas y canalizarlas de manera adecuada. La motivación, por otro lado, es aquella que permite dirigir las emociones para alcanzar las metas u objetivos que se plantea el individuo, con un punto de vista positivo inclusive si se prevén obstáculos.

A su vez como menciono Brackett (2022), la empatía, que es la capacidad con la que cuenta una persona para poder comprender y compartir los sentimientos ajenos, y también las habilidades sociales, que encierran tanto a la comunicación efectiva, como a la gestión de relaciones, esto con

el fin de tener interacciones interpersonales y solucionar conflictos. Unidas, estas habilidades llegan a formar un marco para construir un comportamiento inteligente emocionalmente.

Baron, delimita a la inteligencia emocional como la congregación de destrezas, capacidades y cualidades que conservan los individuos y les admiten poseer una intervención emocional proporcionado ante las influencias del medio, obteniendo con ello salud emocional y correctas relaciones interpersonales.

Según Bar-On (1997), una visión más amplia del modelo, que se compone de cinco elementos principales: la intrapersonal, la interpersonal, la adaptabilidad, la gestión del estrés y el estado de ánimo general:

- El componente intrapersonal se centra en la conciencia y la expresión de uno mismo, donde se incluyen habilidades, como la actualización y evaluación de uno mismo. Es importante para el desarrollo personal y mental ya que es la relación propia, la conexión consigo mismo, la capacidad de conocerse, comprenderse y controlar las propias emociones, conductas y pensamientos.

- La capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y mutuamente beneficiosas es parte del componente interpersonal, es la capacidad que puede poseer el ser humano a la hora de dialogar, aquí se involucra la empatía, la ayuda y la solución de problemas de manera asertiva, es crucial para la buena convivencia en diferentes áreas como en la familia, en lo laboral, académico y otros.

- La adaptabilidad es la capacidad de acomodarse a nuevas situaciones o cambios que se hagan, es la capacidad para dar frente a los desafíos de forma reflexiva y efectiva, este componente requiere de una mente abierta al cambio dispuesta a aprender a sobrellevar la incertidumbre si desequilibrarse emocionalmente, se caracteriza por la flexibilidad mental, la resiliencia, creatividad y etc.

- La capacidad que tiene un individuo para poder controlar y manejar las emociones durante situaciones de presión se conoce como gestión del estrés, el individuo tiene la capacidad de adquirir estrategias y técnicas para abordar el control y disminuir los efectos desagradables del estrés en la vida cotidiana, pretende identificar cuales son las fuentes que producen estrés para regular emociones y preferir hábitos para mejorar la salud física y emocional.

•El bienestar general, la felicidad y el optimismo son componentes del estado de ánimo general, es el estado de equilibrio del ser humano tanto a nivel físico, mental, social, laboral, espiritual, académico y emocional, con la ayuda de este componente la persona puede vivir con un estilo de vida satisfactorio y digno.

La inteligencia emocional descrita por Segal (2020) tiene muchas facetas, en primer lugar, el componente de expectativa y la autoestima se presenta como resultado de un proceso de análisis, valoración e integración de información que proviene de la propia experiencia y de los comentarios de otros que se consideran importantes, en este caso son compañeros, padres y maestros.

#### **2.2.1.4 Rol de la Inteligencia Emocional en el Aprendizaje Educativo.**

La inteligencia emocional, porta un papel muy sobresaliente en el aprendizaje educativo, ya que influye directamente en la concentración, la motivación, y la interacción social. Según describió Rodríguez (2020), la inteligencia emocional permite que los estudiantes tengan buenas calificaciones y esos a su vez los motiva a aprender más, generando satisfacción en su proceso de aprendizaje. La inteligencia emocional se encarga de desempeñar un papel fundamental dentro del contexto educativo, siendo una influencia para las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, y el rendimiento académico de los jóvenes.

Aquellos que posean un alta IE, tienen la tendencia de manejar mejor la presión académica, realizar trabajos en equipo de forma efectiva y mantener una actitud positiva hacia el aprendizaje. La IE también prioriza un mejor clima escolar, promoviendo interacciones más empáticas y respetuosas entre los integrantes del área educativa.

Los docentes emocionalmente inteligentes tienen la facultad de resolver conflictos en el aula, crear un ambiente inclusivo, y apoyar las necesidades emocionales de sus estudiantes. Además, los programas educativos que sintetizan la enseñanza de habilidades emocionales han demostrado ser beneficiosos para reducir el acoso escolar, mejorar la cohesión grupal y aumentar la motivación académica.

Bisquerra (2003) destaca que la educación emocional tiene un valor educativo ya que sirve como mediador para solucionar conflictos, enseñando así a los adolescentes a comprender y controlar sus emociones, más no reprimirlas, esto ayuda a que el joven pueda mejorar y desarrollar su rapport y comunicación de forma eficiente, este método es esencial para prevenir situaciones

incomodas o conflictivas y crear un entorno académico positivo, armonioso y seguro para cada adolescente.

Para Slavin (1995), sugiere que aprender y colaborar en equipo disminuye los niveles de conflictos, ya que se promueve la interdependencia emocional positiva al realizar deberes y actividades en la que los estudiantes cuenten unos con otros para llegar al objetivo propuesto. Como resultado de este aporte se puede mejorar el rendimiento educativo y las habilidades interactivas, subiendo la unión en equipo y bajando las posibilidades de crear un conflicto. Además, se destaca que los alumnos desarrollan un sentido de posesión y solidaridad al colaborar en equipos bajo el mismo objetivo, reduciendo así la discordia y malas interpretaciones.

### **2.2.1.5 Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.**

La inteligencia emocional tiene un papel muy importante en la resolución de conflictos, esto es provocado porque permite que las personas comprendan y gestionan sus propias emociones y también las de los demás. Como destaca, la inteligencia emocional favorece a que los individuos puedan encontrar soluciones que sean creativas y a su vez manejan sus emociones de forma positiva. Cabe destacar que según Tarana, Aferin (2023), la IE permite la reducción de la hostilidad, favoreciendo a una comunicación asertiva, en donde las soluciones se dan de forma colaborativa.

Las personas con una alta inteligencia emocional, suelen ser más empáticas, e incluso comprenden acertadamente las perspectivas de los demás, esto facilita encontrar una resolución que tiene base en intereses comunes. De esta forma se evita tensión al regular sus reacciones emocionales. Otros aspectos que se encuentran conexos con el bienestar emocional es la administración que la conforma la misma persona hace de los conflictos ya que cada sujeto en la organización controla los conflictos interpersonales de maneras diferentes, según el componente que emplee de solución de problema.

Según Gardner como se citó en Mora (2007), el desarrollo de la IE en contextos de interacción social es muy importante, esta permite el éxito para resolver conflictos, favoreciendo la gestión y comprensión de las emociones tanto personales como ajenas, siendo visible en los trabajos de grupo, el ámbito familiar e inclusive el escolar. Impartir la gestión emocional permite la reducción y frecuencia de los conflictos aportando un ambiente más armónico. Estrategias como

el uso del lenguaje emocional y la escucha activa son herramientas que permiten potenciar a la inteligencia emocional, intensificando resoluciones más pacíficas.

### ***2.2.2. Resolución de conflictos***

“El conflicto es congénito en la existencia de cada ser humano y representa parte necesaria de la naturaleza humana, el término conflicto se une a la disconformidad, la discrepancia, la oposición, la contrariedad, la polémica, o la contradicción” (Chiavenato, 2009, p. 459).

La resolución de conflictos es un área interdisciplinaria que contiene una variedad de enfoques y técnicas para solucionar y operar conflictos. De esta forma, Bautista (2021), señala que es una interpretación negativa de los escenarios conflictivos porque sitúa el énfasis en la indagación de soluciones y en los resultados destructivos, por lo tanto, son fenómenos que hay que impedir dentro de lo que se conoce como de la sociedad.

Mares y Torres (2020) señalan que los conflictos son contextos en los que dos o más individuos ingresan en discrepancia, porque sus postulaciones, valores, intereses, anhelos, pretensiones o necesidades son disconformes, se observa como tal es justo aprender a enlazarse de una forma diferente para convertirlo de modo positivo y constructivo, observando al problema como una procedencia para aprender.

Es vital resolver los conflictos para el avance comunitario, estos pueden ser el motor del cambio positivo cuando se lleva por el lugar adecuado, que sean equitativos y perpetuos. La solución eficaz para los problemas es permitir que ambas partes en discordia puedan enfocarse en soluciones mutuas.

Según Diaz-Pinto (2007) la resolución de conflictos son el conjunto de habilidades y técnicas que permiten conocer cuál es el beneficio de este mismo. El término conflicto es conocido por su relación negativa, una circunstancia incomoda, malintencionada, representativa y dolorosa. Además, cuya palabra representa un estado de discordia que involucra dos o más individuos. El conflicto es fundamental para explicar diversas situaciones de vida en la sociedad, como discrepancias sociales, desacuerdos de intereses, problemas entre personas, grupos y organizaciones que puede incluir el uso de la fuerza y otros.

Es fundamental comprender que dicho termino no hace referencia a algo bueno o malo propio de sí mismo, más bien hace referencia a la claridad en la subsistencia en la sociedad y la comunidad. A pesar de que el conflicto se vincula con la violencia ya sea para revocar o amedrantar al contendiente, también involucra la idea que existe para prevenir antes que resolver. Esto permite dar paso a la reflexión, optimizar la comunicación, desarrollar soluciones, reestablecer relaciones en diversas áreas, así como; en la sociedad y las familias, porque consiente en ver las posibles causas que lo producen.

Según el modelo de manejo de conflictos Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann (1981), los contextos de conflictos se dan por dos o más personas que parecen no estar de acuerdo con pensamientos, creencias o participación, por ello, Thomas Kilmann muestra los diferentes estilos de manejo de conflictos que se definen como:

**Competencia:** es ser positivo y no cooperador, el individuo trata de indemnizar sus intereses propios con la ayuda de alguien más, esta dimensión está dirigido al poder, ya que la persona utiliza diversos tipos de poder que le parezca necesario para ganar su compostura, rango y reglamentos. Este modelo se preocupa por las exageradas necesidades de sí mismo a costa de otros individuos o grupos. Ganar-perder es la opción correcta para los individuos competitivos, ya que ganar el problema para su propio beneficio es la meta sin importar los demás.

**Colaboración:** se trata de ser tanto positivo como cooperador, esto involucra el intento de trabajar en equipo para lograr soluciones que satisfagan los intereses de uno y otra parte, con la colaboración se puede explorar desacuerdos, pero se aprende de ambos con el fin de resolver creativamente el conflicto. Es un método mediador para resolver problemas puesto que aprueba que todas las partes permanezcan satisfechas. Se destaca por ni ganar-ni perder se baja en un estilo medio, las personas colaborativas tienen en cuenta sus intereses y la de los demás, este no se presiona tanto.

**Comprensión:** significa no ser positivo y ser colaborador, al acceder el individuo se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de alguien más, en este existe una especie de sacrificio. Este procedimiento disminuye la calidad de las cosas para consentir las aspiraciones de una sola parte. Se trata de perder-ganar el individuo no tiene en cuenta los problemas que existen o que el lleva, sin embargo, tiene en cuenta lo que los demás necesitan, en otras palabras, se

sacrifica, las personas comprensibles suelen ser útiles para aquellas personas con pequeños grupos de amistad.

**Evitación:** no es afirmativo y colaborador ya que la persona no pretende satisfacer al instante sus propios beneficios ni los de otras personas, no controla ni confronta los problemas, solo los evade. A pesar de necesitar un momento de reflexión, este método pretende abrir o negar la existencia del problema. Este se trata de perder-perder porque aplaza el problema, los individuos que emplean este componente no desean compensar ni las necesidades de si mismos peor la de alguien más, carecen de la capacidad para reconocer que hay un inconveniente.

**Adaptación:** es el lugar intermedio entre la afirmación y la participación, esta dimensión se caracteriza por hallar una solución que beneficie ambas partes. Sin embargo, se trata de competir y complacer, al adaptarse las personas toman un conflicto de manera más directa que cuando lo evitan, pero no lo investigan con tanto detalle como cuando hay ayuda.

Este estilo se base en ganar-ganar, entre las partes que participan hay una colaboración ya que se hace una especie de trueque de información en la que se estudia las oposiciones para hallar una solución para los implicados. Además, este componente se divide en dos el confronta miento y la resolución del conflicto, a través del primero se propone el intercambio de opiniones.

Es decir, una comunicación abierta que conduzca hacia la comprensión y el análisis del porque se ocasiono el conflicto, en el segundo es importante ya haber hecho el primero porque es un requisito debido a que ya se ha hecho una identificación y recurso del conflicto que se muestren los intereses mutuos. La resolución de conflictos es un campo interdisciplinario que incluye una variedad de enfoques y técnicas para resolver y manejar conflictos, los componentes cooperativo o competitivo aportan de manera impactante con su significado en este apartado, esto se debe a lo enfoques cooperativos porque suelen ser constructivos guiando a las soluciones con beneficio parcial.

### **2.2.2.1. Importancia de la Resolución de Conflictos en Adolescentes.**

Debido a cómo influye la resolución de conflictos en adolescentes en el desarrollo personal, social y académico de los jóvenes. Goleman (1995), destaca que la inteligencia emocional es crucial para la resolución de conflictos en adolescentes. Él muestra que los adolescentes que desarrollan habilidades de inteligencia emocional como la empatía, la autorregulación y la

autoconciencia están mejor equipados para manejar conflictos de manera constructiva. Esto mejora las relaciones interpersonales, el bienestar emocional y el éxito académico.

Gordon (2000), destaca la importancia de enseñar a los adolescentes destrezas de resolución de conflictos como parte del proceso de formación a través de su enfoque "Entrenamiento de padres efectivos" (PET). Los adolescentes que aprenden a comunicarse y solucionar conflictos con sus figuras paternas y compañeros optimizan su autoestima y habilidades interpersonales, lo que les permite enfrentar mejor los desafíos sociales y académicos.

La capacidad de solucionar conflictos es una competitividad significativa dentro del aprendizaje académico de los adolescentes, permitiendo encontrar no solo opciones para la intimidación, sino también para desenvolver la colaboración, el rapport, la creatividad e incrementar las capacidades de comunicación y mantener las interacciones interpersonales.

Según estudios realizados sobre la importancia de la resolución de conflictos en adolescentes Dodge (1986), menciona que el progreso social y emotivo en los adolescentes hace referencia a como la competitividad social afecta en su forma de resolver conflictos, la capacidad de los adolescentes para entender de forma correcta las señales sociales y responder de manera adecuada es importante para evitar y solucionar problemas. La temprana intervención en el impulso de destrezas logra prevenir conductas violentas o delictivas.

#### **2.2.2.2. Tipos de conflictos en el ámbito escolar.**

Los docentes se encargan de intervenir según la interpretación del momento conflictivo, dado que en el área de aprendizaje se permite desarrollar la inteligencia emocional, el diseño pedagógico no pasa por impedir los problemas ni evitar, sino para enfrentarlos directamente, e incluso provocarlos. La reconstrucción de la integridad y la formación en valores primordiales para la armonía no debe dividir situaciones, sino que corresponde a ocuparse de manera perpetua y transversal desde todas las áreas, desplegando capacidades expresivas y sociales como la independencia emocional y la resolución de conflictos.

Los conflictos en el ámbito escolar se clasifican de diversas formas, ya sea por las causas, las partes implicadas y el tipo de conflicto. Trigueros (2021) menciona que el conflicto en el entorno educativo muestra características propias, en las que se muestran desacuerdos de intereses, pensamientos y valores. Bisquerra (2003) señala que los tipos principales son las siguientes:

**Conflictos interpersonales:** Suceden entre individuos por desacuerdos u opiniones diferentes, estas pueden darse entre estudiantes y maestros o viceversa e incluso en cualquier otro ámbito, estos conflictos se presentan por la falta de comunicación, encuentro de personalidades, intereses competitivos y emociones negativas como el estrés, la furia, la tristeza, el resentimiento, etc.

**Conflictos intrapersonales:** Son los que acontecen dentro de la persona, debido a dilemas personales, perspectivas contradictorias o inconvenientes emocionales, los alumnos pueden notar tensión o ansiedad en el ámbito educativo. Por lo tanto, la intervención puede solicitar apoyo psicológico y métodos sobre la gestión emocional.

**Conflictos Grupales:** En estos problemas se incluyen grupos dentro de la institución, como juntas escolares, equipos de trabajo maestros y grupos de estudiantes. Estos conflictos pueden suceder porque hay discrepancias en los objetivos, los valores y las metodologías de trabajo. Para dar solución a estos conflictos de manera segura, es necesario provocar la participación, el diálogo y la toma de decisiones adecuadas.

**Conflictos de Rol:** Brotan cuando hay perspectivas contrapuestas sobre la conducta esperado de una persona en su rol en la escuela, familia, trabajo u otros. Surgen cuando existe una expectativa contraria o equivocada sobre el comportamiento que se espera de un individuo en cualquier contexto.

**Conflictos de Valores:** Estos conflictos se producen cuando hay desacuerdos sobre creencias, principios, valores fundamentales o normas éticas, estas ocurren entre dos o más individuos lo que provoca disputas y tensiones, cada individuo tiene ideas y valores diferentes según su cultura, nivel académico, religión u otros.

**Conflictos Estructurales:** La estructura organizacional de la escuela es la causa de estos conflictos. Pueden surgir de cómo la institución divide el poder, los recursos o las responsabilidades.

### **2.2.2.3. La influencia del entorno familiar y escolar en la gestión de conflictos.**

En la gestión de conflictos, la familia y los centros educativos juegan un papel importante puesto que, se necesita de estrategias que dependen de una buena calidad de recursos emocionales

y cognitivos, con ellos cuentan los alumnos en la formación y crianza para la sociedad. Es importante en el desarrollo social y mental de los estudiantes. La gestión de problemas es significativamente presumida por los ambientes familiares y educativos. La formación de habilidades de resolución de conflictos y la creación de escenarios positivos dependen de los padres, docentes y compañeros.

**Rol de los Padres:** el contexto familiar influye en el desarrollo de los hijos. La enseñanza de habilidades para resolver conflictos a través del modelo de comportamiento y la comunicación de reglas y valores son primordiales. Las interacciones familiares auténticas y el apoyo emocional favorecen al desarrollo de estrategias efectivas en los niños para manejar conflictos.

**Rol de los Docentes:** los docentes cumplen un rol crucial en la gestión de conflictos en el ámbito escolar. A través de la ejecución de estrategias como la conciliación y el aprendizaje cooperativo, los maestros logran dar una lección a los alumnos sobre las habilidades para la resolución de conflictos y la creación un ambiente de respeto y apoyo en el aula.

**Rol de los Compañeros:** según Vygotsky (1978) el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales ocurre en gran medida a través de las interacciones con los compañeros, es importante para la gestión de conflictos, debido a que brinda un espacio en el que los escolares pueden ejercer y desenvolver dichas habilidades. Las relaciones efectivas entre compañeros pueden facilitar la colaboración y el apoyo mutuo.

**Interacción entre Entorno Familiar y Escolar:** Epstein (2001) destaca la importancia de la colaboración entre la familia y la escuela en la gestión de conflictos. La comunicación abierta y la cooperación entre padres y docentes pueden proporcionar un apoyo consistente y coherente a los estudiantes. Los programas que involucran a las familias en la vida escolar y en la formación de habilidades de resolución de conflictos pueden mejorar significativamente los resultados para los estudiantes.

**Perspectiva integrada:** esta hace referencia a la visión integrada que reflexione y desee el entorno familiar y educativo, es fundamental para el desarrollo de habilidades de solución de problemas, los programas de inteligencia emocional en la que incluyen a los padres de familias, maestros y alumnos son positivos para originar la sabiduría y buena convivencia, estos están

creados para fortalecer las competencias emocionales y sociales en cualquier situación de la vida del adolescente.

#### **2.2.2.4. Características de la inteligencia emocional en base a la resolución de conflictos en adolescentes.**

Como menciona Goleman (1995), la autoconciencia es esencial para la resolución de conflictos porque permite a los adolescentes identificar sus emociones en el momento en que ocurren y les ayuda a manejar sus reacciones impulsivas y a abordar los problemas de manera más racional.

**Control Emocional Personal:** Otra característica importante es el autocontrol emocional, o la capacidad de manejar y controlar sus emociones. Según Salovey y Mayer (1990), el autocontrol ayuda a los adolescentes a mantener la calma en situaciones conflictivas y evitar reacciones impulsivas que podrían empeorar la situación. El autocontrol emocional ayuda a desarrollar técnicas de resolución de problemas más efectivas.

**La empatía:** o la capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás, es esencial para la resolución de conflictos. Según Bischorra (2003), los adolescentes con alta empatía son más capaces de ver las perspectivas de los demás, lo que facilita la búsqueda de soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas en el conflicto. La empatía fomenta la comprensión y la colaboración, que son fundamentales para la resolución de conflictos.

**Habilidades Sociales:** Las habilidades sociales incluyen la capacidad de comunicarse, trabajar en equipo y establecer relaciones positivas. Bar-On (1997) afirma que las habilidades sociales son esenciales para la resolución de conflictos porque permiten a los adolescentes negociar, mediar y colaborar con sus compañeros para encontrar soluciones a los problemas. Los adolescentes sociables pueden manejar los desacuerdos y mantener relaciones saludables.

**Motivación Interna:** El impulso interno para lograr metas y superar obstáculos se conoce como motivación interna. Debido a su deseo de mejorar y aprender, los adolescentes con alta motivación interna tienen más probabilidades de esforzarse por resolver conflictos de manera constructiva, según Goleman (1995). Esta motivación interna puede conducir a una forma de resolver conflictos más proactiva y positiva.

**Toma de Decisiones Responsables:** Otra característica importante es la capacidad de tomar decisiones responsables y bien informadas. Salovey y Mayer (1990) sugieren que la inteligencia emocional incluye la capacidad de evaluar opciones y considerar las consecuencias de las acciones antes de tomar decisiones, lo cual es esencial para la resolución de conflictos. Esta habilidad permite a los adolescentes elegir métodos de resolución que minimicen el daño y maximicen los beneficios para todos.

## 3 CAPÍTULO III - METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. *Investigación Descriptiva*

Según Gray como se citó en Nieto (2018), la investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos con el fin de probar hipótesis o a su vez se centra en responder a preguntas relacionadas con la situación actual de los sujetos que se estudian. Este tipo de investigación permitió conocer como los adolescentes manejan sus emociones y resuelven los conflictos, identificando patrones y sus niveles de desarrollo emocional dentro de un contexto escolar.

La investigación descriptiva, permitió documentar, caracterizar y demostrar cómo está la inteligencia emocional de los estudiantes incluida la perspectiva de los docentes en un contexto específico. Se pudo identificar las diversas formas en que la inteligencia emocional influye en el en la resolución de conflictos, proporcionando una visión contextualizada y detallada.

Además, ayudó a identificar los factores clave que fortalecen a la inteligencia emocional. Se describieron aspectos clave en cuanto a la comprensión y gestión de emociones, además de los diversos tipos de conflictos y sus soluciones.

#### 3.1.1.1. **Enfoque Mixto**

Por otro lado, se utilizó un enfoque mixto, Según Muñoz (2024), la investigación con enfoque mixto se caracteriza por combinar elementos de la investigación cuantitativa y cualitativa, con la finalidad de obtener una comprensión integral y al mismo tiempo profunda de lo que se desea analizar. El uso de este enfoque permitió recolectar datos cualitativos permitiendo conocer cuál es el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes, mediante el uso del inventario de Inteligencia Emocional de Bar-on, para analizarlos estadísticamente. Permitted conocer, las dimensiones y las escalas de cada uno de los estudiantes.

Por otro lado, proporcionó una visión más profunda, detallada y contextualizada de la resolución de conflictos utilizando el Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), y finalmente se utilizó una entrevista semiestructurada a los docentes donde se pudo obtener información de valoración cualitativa sobre la investigación, permitiendo conocer como los estudiantes resuelven sus conflictos y los métodos que se utilizan para el control de sus emociones.

### ***3.1.2. Diseño no experimental***

Para Hernández como citó Solís (2019), el diseño no experimental hace referencia a los estudios en los que las variables no son manipuladas deliberadamente. En este diseño de investigación, los fenómenos solo son observados en su entorno natural para en una ocasión posterior puedan ser analizados. Este diseño tiene su base en métodos que ya son conocidos, aplicando principios tradicionales.

Por lo tanto, el diseño no experimental permitió analizar y ver cuál es el nivel de inteligencia emocional que poseen los adolescentes y de cómo estos resuelven conflictos en su entorno natural, sin realizar una manipulación en las variables. Por lo consiguiente, permitió el uso de diferentes tipos de métodos de recolección de datos, entre estas se encuentra y destacan dos cuestionarios el de Bar-On para la inteligencia emocional y el de (TKI) relacionado estrechamente con la resolución de conflictos, además de una entrevista semiestructurada dirigida directamente a los docentes, y por último de la observación a los adolescentes.

Donde garantizo obtener información diversa y relevante que ofreció una visión completa en relación del fenómeno analizado en esta situación. Así también permitió el uso de estudios previos relacionados a la inteligencia emocional en estudiantes en la etapa de la adolescencia y de datos existentes que proporcionaron una base sólida para el estudio.

#### **3.1.2.1. Tipo Transversal.**

Según Padilla (2021) El estudio transversal es un tipo de diseño no experimental, en el cual se da la recolección de datos en un solo periodo de tiempo, al mismo tiempo que no existe una intervención sobre las variables, por ende, no existe una influencia sobre ellas, sólo son observadas. El diseño no experimental con corte transversal permite una investigación en la cual se puede conocer la situación actual de los estudiantes en relación con la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.

En un momento dado, se pudo observar cómo los sujetos manejan sus emociones y resuelven situaciones conflictivas. Esta metodología permite obtener información específica sobre

los patrones y tendencias en las habilidades emocionales, y los enfoques adoptados por los adolescentes para manejar los conflictos.

### 3.2. Operacionalización de las variables.

En la presente tabla se busca establecer cómo se miden las variables involucradas en la investigación. Se da a conocer cuáles son los conceptos claves, junto con las dimensiones y los indicadores concretos. De esta forma, se evidencian los instrumentos a utilizar para la recolección de los datos.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Variable Independiente</b> Inteligencia Emocional	Según Mayer (1997) La inteligencia emocional es capacidad de percibir, valorar, expresar, controlar y comprender las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Adaptabilidad.</li> <li>•Manejo de estrés.</li> <li>•Intrapersonalidad</li> <li>•Interpersonalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dificultad para manejar el estrés.</li> <li>•Conflictos frecuentes.</li> <li>•Impulsividad</li> <li>•Negación de las emociones.</li> </ul>	Inventario de Inteligencia Emocional para Adolescentes (EQ-i:YV) de Bar-On  Entrevista.
<b>Variable Dependiente</b> Resolución de conflictos	Según Diaz- Pinto (2007) la resolución de conflictos son el conjunto de habilidades y técnicas que permiten conocer cuál es el beneficio del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Competencia.</li> <li>•Colaboración.</li> <li>•Comprensión.</li> <li>•Evitación.</li> <li>•Adaptación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Propensión de falta de comunicación</li> <li>•Falta de</li> <li>•Compromiso.</li> <li>•Desconfianza</li> <li>•Aislamiento.</li> </ul>	Thomas- Kilman Conflict Mode Instrument (TKI). Entrevista

### **3.2.1. Métodos de Investigación**

Para esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

#### **3.2.1.1. Método documental.**

El método bibliográfico es un procedimiento cualitativo que se encarga de inspeccionar todo aquello que se escribe sobre el tema definitivo (Montagud Rubio, 2020). Se empleó este método para de esta manera conseguir información explícita y así obtener conocimientos que permitan de forma determinada respaldar la exploración, esto fue debido a que consintió en estudiar y recopilar información referente al tema de estudio, utilizando así, revistas, documentos de sitios web, libros entre otros.

Este método, por la tanto, se encargó de amparar el trabajo y proporciona los cimientos teóricos restablecidos para dignificar el estudio, en donde permitió conocer conceptos clave sobre la inteligencia emocional identificando específicamente el modelo de Bar-on y Goleman en relación a la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, definiendo claramente las variables.

#### **3.2.1.2. Método deductivo.**

Según Mimenza (2017), el método deductivo se fundamenta en explorar sucesos y busca comprobar o rebatir los indicios primordiales bajo estudio. La regla de esto es que ocurrirá en un contexto específico. Este método admitió considerar el fenómeno observado para que de esa forma facilite un estudio eficiente a favor de los alumnos en su aprendizaje.

Al analizar teorías como la de Bar-On y Thomas Kilmann, este método permito conocer como la inteligencia emocional influye los adolescentes a la hora de resolver conflictos, además de comprender de forma directa si existe una relación con la hipótesis planteada y si esta a su vez permite comprobarla, manifestando una concordancia con lo planteado en la investigación.

#### **3.2.1.3. Método descriptivo.**

Para Castellero (2017), la exploración descriptiva procura crear la representación más perfeccionada viable de un fenómeno. Cuenta particularidades, observa las configuraciones y métodos que concuerdan los fenómenos sin detenerse a examinarlos. Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, este método aprobó observar la muestra de la investigación para estar al tanto de cuál es la relación de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, además proporcionó saber la posición de los docentes ante situaciones de conflicto.

Otro punto importante de utilizar este tipo de método, es que, además permitió conocer cómo se encuentran distribuidos los niveles de inteligencia emocional en los adolescentes, y de la frecuencia que existe en la población, permitiendo comprender de manera más detallada y clara la tendencia que existe en el lugar.

#### **3.2.1.4. Método analítico**

Para Equipo editorial (2021), este método estudia el entorno de la investigación. Es decir, desordenar una situación en sus mecanismos básicos. Esto involucra utilizar la práctica directa para conseguir evidencia que reafirme las conclusiones. Con este método a favor se estudió variable por variable para adquirir una razón clara y detallada de su magnitud en el desempeño académico de los alumnos.

Además, dentro de la explicación teórica, este método permite descomponer las variables en sus elementos fundamentales, desglosando tanto a la inteligencia emocional como a la resolución de conflictos, específicamente en sus dimensiones, para de esta manera comprender como se relacionan entre sí.

#### **3.2.1.5. Método inductivo.**

Como menciona Castillero (2017), sugiere que la investigación que se realiza a través del método inductivo se basa en obtener conclusiones mediadas por la observación de acontecimientos. Considerando que, este método nos facilitó la recopilación de datos con la ayuda de la observación y así alcanzar conclusiones congruentes con respecto a la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.

A su vez, este método se encargó de permitir estudiar y encontrar una nueva perspectiva mediante la observación de cómo se encuentra el nivel emocional de los estudiantes y de cómo estos manejan los conflictos, a través del punto de vista de sus docentes y recolectando información más detallada sobre la situación actual de los mismos.

#### **3.2.1.6. Método psicométrico.**

Según Castillero (2017), el método psicométrico se encarga de la medición cuantitativa de los procesos y habilidades mentales. De esta forma, a características y acontecimientos particulares se les logra establecer un valor numérico, que pueden utilizarse para instaurar y experimentar pruebas e hipótesis sobre el trabajo de la mente.

Dicho método permitió la evaluación cuantitativa del fenómeno de investigación ya que gracias a las herramientas psicométricas se logró estimar el sujeto de estudio. En la presente

investigación este método dio lugar a conocer cuál es el nivel de inteligencia emocional y su capacidad de resolución de conflictos.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Según Hernández como se citó en Rojas (2018), la población es un grupo de individuos u objetos de los que se pretende saber algo dentro de una investigación donde estos comparten una serie de características que son específicas. Siendo así, la población 240 estudiantes adolescentes, entre 14 a 16 años de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra según Ortega (2023), se selecciona solo porque están convenientemente disponibles para el que realiza la investigación, por lo tanto, se elijo la muestra, utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia. Dado que, la institución designo a los estudiantes de décimo año paralelos A, B, C y D, obteniendo una muestra de 86 adolescentes de la educación básica superior.

##### Criterios de inclusión

- Estudiantes en un rango de edad entre los 14 a 16 años.
- Estudiantes que estén inscritos en la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón.
- Estudiantes que pertenezcan a Decimo Año de Básica.
- Estudiantes que estuvieron presentes durante los días de aplicación de las técnicas e instrumentos de evaluación.

##### Criterios de Exclusión

- Estudiantes mayores a 16 años.
- Estudiantes que no estén inscritos en la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón.
- Estudiantes que no pertenezcan a Decimo Año de Básica.
- Estudiantes que no estuvieron presentes durante los días de aplicación de las técnicas e instrumentos de evaluación.
- Estudiantes que no forman parte de los paralelos A, B, C y D, en los cuales se llevó a cabo la recolección de datos.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de medición**

#### **3.4.1. Técnicas**

Según, Ramos (2018) las técnicas de estudio son elementos que regularizan la organización del paso a paso de una investigación científica. Establecen las fases de exploración y suministran las herramientas para coleccionar, agrupar y guardar datos. En este estudio, se pudo conseguir información importante y precisa por medio de la ejecución de las técnicas de valoración. Certificaron la confidencialidad y eficacia de los resultados de la investigación y consintieron en obtener los objetivos planeados.

##### **3.4.1.1. Entrevista.**

De acuerdo con Solís (2020) la entrevista en la exploración cualitativa es una técnica manipulada para la recolección de información y datos, realizada por un diálogo encaminada que se distribuya con los objetivos específicos de la investigación. La entrevista residió en una plática semi-estructurada con el docente y el examinador, fue hecha para conseguir información minuciosa y completa sobre el tema de investigación. Este método se dio por medio de 5 preguntas abiertas que consintieron en investigar percepciones, experiencias, opiniones y comportamientos de los colaboradores, prestando una comprensión gustosa y contextualizada del sujeto de estudio.

##### **3.4.1.2. Test Psicométrico.**

Para Ortega (2023) las pruebas psicométricas son aquella herramienta nivelada que se utiliza para mostrar los horizontes de un rasgo o comportamiento de un sujeto contrastado con los resultados estereotipados, manifestando así una predisposición central. La ejecución de dicha técnica permitió obtener resultados cuantitativos confiables y legales sobre el fenómeno de estudio, facilitando así el análisis y la comprensión de resultados.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El Inventario de Inteligencia Emocional para Adolescentes (EQ-i:YV) de Bar-On. Busca evaluar la inteligencia emocional en niños y jóvenes de 7 a 18 años de edad, para aportar en la medición de su inteligencia emocional tanto en el área educativo como en el clínico. El inventario fue creado por Reuven Bar-On (1997) el Bar-On es un cuestionario que cuenta con 60 ítems y se caracteriza por el conjunto de cinco sub-escalas, las mismas que son; inter-personalidad, intra-personalidad, manejo de estrés, adaptabilidad y estado de ánimo en general, a través de las cuales se logra una puntuación total de inteligencia emocional, su aplicación es un tiempo reglamentario de entre 25 a 30 minutos, se puede administrar en hoja de papel o de manera online.

El segundo instrumento utilizado para la resolución de conflictos es el instrumento de Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument (TKI). Fue desarrollado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann en 1974, esta herramienta permite evaluar de manera extensa a las personas para ayudar a comprender y manejar los conflictos, ya que, se basa en identificar las respuestas de las personas en circunstancias de problemas. Se caracteriza por brindar 30 ítems y cinco modos de manejo de conflicto, los cuales son; competencia, colaboración, compromiso, evitación, adaptación.

### **3.5. Procesamiento De Datos**

#### ***3.5.1 Aplicación de instrumentos para evaluar el nivel de inteligencia emocional y los componentes de la resolución de conflictos.***

Para realizar el estudio empírico se procedió de la siguiente manera, en primera instancia, se seleccionó el lugar donde se llevaría a cabo el estudio, el cual fue la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón, seguido de esto se realizó un oficio de solicitud de ingreso (ver Anexo D) dirigido al Rector de la Institución. Luego de la aprobación para poder ingresar, se coordinó tanto con secretaria como con la Inspectora General, en el primer caso para saber el número exacto de los estudiantes que conforman Decimo Año de Básica.

La Institución brindó un día para la aplicación de las técnicas e instrumentos de evaluación, los cuales se los dividió de la siguiente manera:

Se aplicó el test psicométrico de Bar-On a los 86 estudiantes, se inició estableciendo un adecuado rapport entre los docentes y las investigadoras, luego se procedió a la explicación de las normativas del test, donde se les explico que la prueba consta de 60 ítems o frases que se refieren a ellos mismos o a su forma de pensar, para cada frase existen cuatro alternativas, muy rara vez, rara vez, a menudo, muy a menudo, y colocar un aspa en donde corresponda su respuesta. Una vez explicadas las reglas se les procedió a entregar las hojas del test, a continuación, cada alumno comenzó a contestar de manera individual, pasados los 20 minutos se empezó a retirar las pruebas de manera ordenada y puntual.

De la misma manera se aplicó el Test de (TKI) dirigida a saber los componentes sobre la resolución de conflictos de los estudiantes, para llevarla a cabo, se inició con el ingreso a las aulas designadas, donde se les explicó la finalidad del test y que esta consta de 30 preguntas que constan de dos alternativas, solo deben marcar el literal que se acerca a la realidad, es decir que respondan de la forma más sincera posible y luego se procedió a entregar la hoja.

Por último, se aplicó la entrevista a los docentes para conocer cómo se manejan los conflictos y de qué manera identifican los adolescentes sus emociones en el ámbito educativo, en este caso las autoridades permitieron entrar a los cursos, donde los entrevistados fueron los docentes que trabajaban con los estudiantes ese día, de acuerdo al horario de clases establecido. (ver Anexo E). Se dió a conocer a cada uno de los docentes el objetivo de la entrevista y la relevancia de la investigación, se evidencio la seguridad de la intimidad y la privacidad de cada individuo, permitiendo un lugar seguro para manifestar las opiniones y perspectivas del tema a tratar.

En el tiempo de la entrevista, las entrevistadoras se mantuvieron con una posición de escucha activa, a cada entrevistado se le pidió el consentimiento para empezar con la grabación de un audio para almacenar la información durante el desarrollo de la entrevista, dado que cada uno de los colaboradores dieron respuestas afirmativas ante la petición, con esto se logró obtener una mejor interacción con el docente y por consiguiente una buena recopilación de datos.

### **Análisis del Test de Bar-On y el TKI.**

Para la tabulación de los datos obtenidos mediante la aplicación del Test de Bar-On se utilizó Microsoft Excel 365 para facilitar la creación de tablas y gráficos, la siguiente tabla representa la cantidad total de la población objeto de estudio conformada por 240 adolescentes de Decimo Año de Básica de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón”, además se evidencia la respectiva muestra seleccionada, la cual, a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, que consiste en seleccionar solo porque conviene al investigador, se trabajó con 86 alumnos para representar el universo en general y de esta forma obtener conclusiones acertadas y precisas sobre las variables de investigación, sin tener que evaluar a todos los educandos en general.

**Tabla 2**

*Población y muestra.*

Población	Muestra	Porcentaje
240	86	23%

La tabla a continuación, muestra los resultados del nivel de inteligencia emocional de los estudiantes, el mismo que fue aplicado a los adolescentes de los cuatro paralelos el primer día de evaluación, para así tener una visión completa de los diferentes niveles que presentan los evaluados. En la presente tabla se revela los adolescentes valorados por el test (EQ-i:YV) de Bar-On, misma que deja en evidencia el nivel de inteligencia emocional de los adolescentes, que va de tres niveles, esta medición va desde el más bajo hasta el más alto.

**Tabla 3**

*Puntajes del nivel de inteligencia emocional*

Dimensiones	Evaluados	Porcentaje
<b>Inteligencia emocional baja (-50 a 75)</b>	73	85%
<b>Inteligencia emocional media (75 a 100)</b>	11	13%
<b>Inteligencia emocional alta (100 o más)</b>	2	2%
<b>Total</b>	86	100%

En la tabla se observa que el total de 86 estudiantes, 73 adolescentes obtuvieron un nivel de inteligencia emocional baja, mientras que 11 de los jóvenes indica estar en un rango de inteligencia emocional media y, por último, el grado más alto cuenta con un total de 2 estudiantes.

En evidencia de los 86 evaluados por el test de inteligencia emocional el 2% de estudiantes alcanzó el rango de inteligencia alta, a la vez el 13% de adolescentes mostró un nivel de inteligencia emocional media y el otro 85% se manifestó con un nivel bajo de rango emocional (ver Anexo A).

**Tabla 4**

*Dimensiones del Inventario de Bar-On para medir la inteligencia emocional.*

Dimensiones	Alto	medio	Bajo
<b>Intrapersonal</b>	30%	49%	21%
<b>Interpersonal</b>	8%	54%	38%
<b>Manejo del estrés</b>	34%	51%	15%
<b>Adaptabilidad</b>	21%	60%	19%
<b>Estado de ánimo en general</b>	22%	52%	26%

Los resultados del test (EQ-i:YV) de Bar-On, permitieron caracterizar el nivel emocional de los adolescentes en 5 dimensiones, intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad, y estado de ánimo en general, como se observa en la Tabla 4, cada dimensión cuenta con su representación en porcentajes dividido en alto, medio y bajo según corresponde.

Para una mejor comprensión, se desglosó cada dimensión según la frecuencia de los resultados del test de Bar-On, en el estudio realizado se obtiene los siguientes niveles de medición: el nivel “bajo” cuando obtiene una puntuación es menor a 30, para conseguir un nivel “medio bajo” la puntuación debe ser de 30 a 40 puntos, y por último el nivel “alto” se logra cuando el puntaje es de 40 en adelante.

La siguiente tabla presenta la primera dimensión del test de Bar-On, la dimensión Intrapersonal. La tabla detalla la distribución de los adolescentes, en alto, medio y bajo, cada una de estas categorías muestran tanto el número de frecuencia (f) como el porcentaje (%) correspondiente, brindando de esta manera la frecuencia detallada de los estudiantes con cada nivel y a su vez permite conocer el porcentaje de los mismos.

**Tabla 5***Interpersonal (Dimensión 1)*

<b>Dimensión 1</b>	Alto		Medio		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Interpersonal	7	8%	46	54%	33	38%	86	100%

En esta primera dimensión, los niveles señalan que 7 adolescentes, equivalente al 8%, cuentan con un nivel alto en esta dimensión, por otro lado, el 54% de los mismos, se encuentran y presentan un nivel medio, refiriéndose a 46 de los adolescentes, mientras que en el nivel bajo se muestra en un 38% lo cual corresponde a 33 de los adolescentes estudiados.

**Tabla 6***Intrapersonal (Dimensión 2)*

<b>Dimensión 2</b>	Alto		Medio		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Intrapersonal	26	30%	42	49%	18	21%	86	100%

Los niveles en la dimensión número dos, señalan que 18 de los adolescentes, se encuentran en un nivel bajo en este apartado, lo que es el equivalente al 21%, el 30% de los adolescentes cuentan con un nivel alto en esta dimensión, siendo esto un 30%, y los que presentan un nivel medio equivalen un 49% correspondiente a 42 adolescentes.

**Tabla 7***Adaptabilidad (Dimensión 3)*

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión 3</b>								
Adaptabilidad	30	34%	44	51%	13	15%	86	100%

En esta dimensión, en el nivel bajo se encuentran 13 adolescentes representando un 15%, mientras que el nivel medio lo obtuvieron 44 estudiantes equivalente al 51% por ultimo 30 adolescentes representados por un 34% se encuentran en el nivel alto de la dimensión de adaptabilidad.

**Tabla 8***Manejo de estrés (Dimensión 4)*

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión 4</b>								
Manejo de estrés	16	21%	52	60%	16	19%	86	100%

Los niveles en la dimensión número cuatro referentes al manejo de estrés, señalan que 16 de los adolescentes, se encuentran en un nivel bajo en este apartado, lo que es el equivalente al 19%, por otro lado 60% de los adolescentes cuentan con un nivel medio en esta dimensión, equivalente a 52 adolescentes, y los que presentan un nivel alto equivalen un 21% correspondiente a 16 adolescentes dentro de esta dimensión.

**Tabla 9***Animo general (Dimensión 5)*

<b>Dimensión 5</b>	Alto		Medio		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Animo general</b>	19	22%	45	52%	22	26%	86	100%

En la dimensión ánimo general., en el nivel bajo se encuentran 22 adolescentes representando un 26%, mientras que el nivel medio lo obtuvieron 45 estudiantes equivalente al 52%, por ultimo 19 adolescentes representando por un 22% se encuentran en el nivel alto de la dimensión.

### **Procesamiento de datos del Inventario de Thomas Kilman Conflict Moded (TKI)**

Luego del análisis del test de (TKI), se obtuvo información relevante, relacionados al estilo de resolución de conflictos, durante este proceso se pudo categorizar resultados aportando una visión estructurada y estratégica en función de los niveles de respuesta, sobre las estrategias utilizadas para la resolución de conflictos donde estos quedan evidenciados.

En la siguiente tabla, proporciona información fundamental, esta se encuentra conformada por la cantidad de adolescentes que fueron evaluados. Las muestras de adolescentes evaluados a su vez, permitieron conocer una visión clara y estructurada sobre cómo se manifiestan las diferentes estrategias de resolución de conflictos dentro de un ambiente académico.

Además de los resultados, que fueron identificados con niveles de altos y bajos según las dimensiones consideradas en el estudio, también se analizó dentro de las dimensiones evaluadas: dimensión competitiva, colaborativa, comprometido, elusivo y complaciente, donde este desglose de los datos, favorece a la comparación entre los distintos estilos, demostrando una perspectiva más detallada sobre el comportamiento de los adolescentes en contextos de conflictivos.

**Tabla 10**

*Niveles y porcentajes obtenidos según las dimensiones analizadas.*

Dimensiones	Nivel Alto	Nivel Bajo	Porcentaje
<b>Competitivo</b>	53	33	22%
<b>Colaborativo</b>	58	28	9%
<b>Comprometido</b>	15	71	17%
<b>Elusivo</b>	51	35	32%
<b>Complaciente</b>	36	50	20%
<b>Total</b>			100%

Los resultados del test (TKI) Thomas Kilmann Instrument Mode, permitieron caracterizar la capacidad de resolución de conflictos de los adolescentes en 5 dimensiones, competitivo, colaborativo, comprometido, elusivo y complaciente, como se observa en la Tabla 10, cada dimensión cuenta con su representación en porcentajes dividido en alto y bajo según corresponde.

Se desglosa cada dimensión, permitiendo conocer de forma detallada la frecuencia de los resultados del inventario de (TKI), en el estudio realizado se obtiene los siguientes niveles de medición: el nivel “bajo” cuando obtiene una puntuación de 1 a 5, para conseguir el nivel “alto” se logra cuando el puntaje es de 6 en adelante.

La siguiente tabla presenta la primera dimensión del test de Bar-On, la dimensión Intrapersonal. La tabla detalla la distribución de los adolescentes, en alto, medio y bajo, cada una de estas categorías muestran tanto la frecuencia (f) como el porcentaje (%) correspondiente, brindando de esta manera la frecuencia detallada de los estudiantes con cada nivel y a su vez permite conocer el porcentaje de los mismos.

Las tablas a continuación, muestran cada dimensión de manera detallada según los niveles obtenidos, estas cuentan con su porcentaje correspondiente a la población analizada, dejando en evidencia la tendencia que tienen en cuanto a cómo resuelven los conflictos según los componentes que se analizan en el test de (TKI).

**Tabla 11**

*Competitivo (Dimensión 1)*

<b>Dimensión 1</b>	Alto		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Competitivo	33	38%	53	62%	86	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logra destacar que, en esta primera dimensión, los niveles de competitivo por el resultado son en su mayoría es alto con un 62%. Seguido de un 38% que se ubica en el nivel bajo dejando en evidencia que los adolescentes son poco competitivos.

**Tabla 12**

*Colaborativo (Dimensión 2)*

<b>Dimensión 2</b>	Alto		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Colaborativo	28	33%	58	67%	86	100%

El 33% que equivale a 28 de los estudiantes se ubican en un nivel alto, el 67% de los estudiantes en un nivel bajo, esta cifra deja mucho que interpretar debido a que la gran mayoría de los estudiantes tomados de muestra para este estudio son poco colaborativos a la hora de resolver los conflictos.

**Tabla 13***Comprometido (Dimensión 3)*

<b>Dimensión 3</b>	Alto		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Comprometido	15	17%	71	83%	86	100%

En esta tercera dimensión señala que 15 adolescentes, equivalente al el 17% tiene alto en este componente, mientras que en el 83% se observa en el nivel bajo, por lo tanto, los jóvenes tienden a ser muy poco comprometidos.

**Tabla 14***Elusivo (Dimensión 4)*

<b>Dimensión 4</b>	Alto		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Elusivo	51	59%	35	41%	86	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logra destacar que en esta dimensión los niveles de elusión por el resultado, son en su mayoría altos con un 59%. Mientras que con una ligera pero notable diferencia, se presentó un 41%, ubicado por debajo del resto, demostrando que, a la hora de resolver los conflictos, o encontrarse ante una situación problemática, los adolescentes no se enfrentan ante estas situaciones, optando por una solución menos desgastante, eludirlos.

En este sentido, implica que los adolescentes prefieren evadir la confrontación, en lugar de enfrentarse ante ella de manera activa, dificultando en ellos las habilidades de resolución de conflictos a largo plazo, teniendo implicaciones en su mayoría negativas, esto debido a la percepción del estrés asociado a la problemática.

**Tabla 15***Complaciente (Dimensión 5)*

<b>Dimensión 5</b>	Alto		Bajo		Total	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Complaciente</b>	36	42%	50	58%	86	100%

El 42% que equivale a 36 de los estudiantes y se ubican en un nivel alto, el 58% de los adolescentes presentan un nivel bajo, esta cifra deja mucho que interpretar debido a que la gran mayoría de los estudiantes tomados de muestra para este estudio son poco colaborativos a la hora de resolver los conflictos.

***Análisis de la entrevista aplicada a docentes***

Se realizó la respectiva entrevista a los educadores, véase (Anexo B, figura 8), el primer criterio hacer referencia a la identificación de las emociones en el aula, por lo tanto, la primera pregunta consiste en los métodos que se utiliza para ayudar a los estudiantes a identificar y expresar las emociones en el aula.

**Pregunta 1:** ¿Qué métodos utiliza para ayudar a los estudiantes a identificar y expresar sus emociones en el aula?

Los profesionales en la educación indican que a través de los métodos como las charlas, diálogos, dinámicas de distracción e inhalación han enseñado a los adolescentes a conocer y mostrar sus emociones, esto indica el deseo por abordar las emociones de forma rápida y directa, lo que es necesario para el progreso emocional de los alumnos. Las actividades físicas y mentales también evidencian la atención a la complejidad de las formas en que se resuelven y perciben dichas emociones.

**Pregunta 2:** ¿Cómo se maneja los conflictos entre estudiantes en su clase?

Para los docentes es más sencillo manejar los conflictos mediante la intervención del departamento de consejería estudiantil (DECE), dialogo con el adolescente de manera individual,

luego con el tutor legal. Esto muestra que para el manejo de conflictos existe una estructura en la que se examina diversas perspectivas para encontrar soluciones generales. Además de la participación del educador como mediador destaca su responsabilidad en este criterio.

**Pregunta 3:** ¿Qué actividades o programas implementa para fomentar la empatía entre estudiantes?

Las tareas en equipo y la socialización es una de las actividades más implementadas por los maestros para promover la habilidad de la empatía. Sin embargo, mencionan que la autoeducación y el compartimiento de recursos fortalece no solo la empatía sino los ejercicios de roles para profundizar las habilidades necesarias para el desarrollo en la adolescencia.

**Pregunta 4:** ¿Qué técnicas utiliza para enseñar a los estudiantes a manejar sus propias emociones y mantener el autocontrol en situaciones difíciles?

Utilizar técnicas de relajación, diálogo, disciplina y el apoyo del DECE enfatiza una técnica mixta empleada por los profesores para enseñar el autocontrol, ya que, hacer conciencia sobre circunstancias de discordia es un instrumento válido que se puede integrar con acciones estructuradas.

**Pregunta 5:** ¿Cómo asegura que su aula sea un ambiente emocionalmente seguro para todos los estudiantes?

Los pedagogos señalan que la vigilancia y el monitoreo colectivo son métodos aplicados para mostrar el compromiso por identificar acciones disruptivas y conservar el orden dentro del aula. Además, para certificar un ambiente emocionalmente seguro se fomenta la confianza y el respeto. Sin embargo, se mencionó que en diversas áreas se necesita de un esfuerzo mayor y nuevas técnicas.

Según las respuestas obtenidas se entiende que, los docentes manifestaron que la gestión de las emociones para la resolución de conflictos es crucial para los adolescentes ya que científicamente se encuentran en una etapa de identidad frente a la confusión de roles.

Por ende, los maestros ayudan a sus estudiantes a identificar y expresar sus emociones mediante métodos como charlas, diálogos, dinámicas de distracción e inhalación. Por lo tanto, si existe un esfuerzo por parte de los expertos en la educación académica para desarrollar de forma

rápida y precisa las emociones, ya que es necesario para los alumnos el crecimiento, procesamiento y entendimiento de sus emociones. En cuanto al manejo de conflictos, los profesionales de la educación lo manejan mediante diálogos individuales, con los tutores legales y el departamento de consejería estudiantil (DECE), con esta orientación se evidencia la estructura para afrontar los conflictos, permitiendo así que se valore desde diferentes puntos de vista y se encuentre resoluciones integrales. La intervención activa del docente como mediador igualmente logra destacar la responsabilidad de modificar las habilidades para solucionar los conflictos.

Por otro lado, en la promoción de la empatía los profesores integran actividades como autoeducación, trabajos grupales, socialización entre compañeros y prestamos de recursos con el fin de confrontar y evitar la carencia de empatía que se desarrolla dentro de las aulas por desacuerdos de pensamiento, opiniones y creencias entre los adolescentes.

Así mismo, se maneja diversas estrategias por docentes para el autocontrol emocional haciendo en uso de técnicas como la de relajación, dialogo, disciplina y ayuda del DECE, esto enfatiza en una metodología mixta para que los alumnos alcancen el autocontrol de las emociones en situaciones de discusión.

Finalmente, los maestros afirman que para la creación de un ambiente emocionalmente seguro para sus alumnos trabajan con la vigilancia del comportamiento, el monitoreo grupal, la confianza, el respeto entre estudiantes y docentes con el fin de crear reglas de convivencia para llegar a un acuerdo que beneficie a todas las partes de forma parcial. Sin embargo, mencionan que existen áreas en las que se necesita mayor refuerzo y técnicas para alcanzar dichos objetivos.

### **3.6 Aspectos Éticos.**

En el contexto de la investigación sobre inteligencia emocional y resolución de conflictos en adolescentes, existen diversas clases de temas éticos, como el consentimiento Informado, debido a que, para los adolescentes, señores tutores o padres de familia es fundamental brindar su consentimiento. Deben tener conocimiento sobre los objetivos, metodologías, ventajas y desventajas del estudio para que sean conscientes de que su colaboración es totalmente voluntaria, por lo tanto, se encuentran en toda la libertad de retirar su aprobación en el momento que lo deseen.

La confidencialidad y el anonimato es otro aspecto ético porque los datos recolectados deben manipularse únicamente de forma confidencial con el fin de garantizar el anonimato de los colaboradores, ya que, es necesario salvaguardar sus identificaciones. Esto incluye el

almacenamiento de los datos cuidando que no se revele la información ya sea en informes o publicaciones, debido a que en el estudio realizado no se pretende que los participantes sufran ningún perjuicio físico, emocional o psicológico. Durante el estudio es crucial examinar y disminuir todo tipo de riesgo o inconformidad.

También la justicia y equidad, puesto que se debe certificar que la exploración no excluya a ningún conjunto de individuos, y todos los participantes deben ser tratadas con equidad. Además, se debe garantizar que los beneficios de la investigación se distribuyan equitativamente entre los participantes.

Responsabilidad Social, debido a que la investigación debe realizarse bajo un marco que tenga en cuenta los argumento sociales y culturales de los colaboradores. La comunidad educativa y los adolescentes participantes se beneficiarán del compromiso que tienen las investigadoras por mejorar el área. La lucidez en los resultados se debe comunicar para que los participantes y la comunidad escolar entienda de manera clara, precisa y fácil los descubrimientos del estudio para así certificar que la información pueda ser manejada para optimizar las prácticas y políticas pedagógicas.

Por último, la formación en destrezas sociales y emocionales, ya que, si los resultados descubiertos dentro la investigación muestran mejoría en las áreas de las habilidades de resolución de conflictos y la inteligencia emocional, se debe tener en cuenta la implementación de actividades que fortalezcan al desarrollo de las habilidades en los adolescentes.

Los elementos éticos son fundamentales para garantizar que la investigación se lleve a cabo bajo el respeto y la responsabilidad para crear un ambiente seguro y beneficioso para los adolescentes.

## 4. CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

De acuerdo al análisis que se llevó a cabo en un grupo de 86 adolescentes de entre 14 a 16 años que conforman la muestra de estudio, se realizó una interpretación y el análisis para constatar si existe una influencia entre las dos variables de investigación, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Para de esta forma, poder alcanzar los objetivos planteados, se aplicaron dos Inventarios, el inventario de “Inteligencia Emocional de Bar-On”, y el “Instrumento de Resolución de Conflictos” (TKI), además de una entrevista de 5 preguntas, semiestructuradas.

Con la aplicación de estas técnicas e instrumentos, se obtuvieron datos que confirman la influencia significativa entre las variables mencionadas. Estos resultados muestran que la inteligencia emocional, no solo de los adolescentes sino también desde la perspectiva de los docentes, tiene una influencia de manera directa en la resolución de conflicto de los estudiantes. Estos hallazgos son fundamentales, principalmente en la psicología, debido a que se encarga de brindar una valiosa información sobre los adolescentes su nivel emocional y de cómo estos manejan sus conflictos.

Los resultados del Inventario de Bar-On, se los dividió en dos secciones que permiten saber de forma específica los resultados del estudio, en primer lugar, en la tabla 3, se revela información importante acerca del nivel de inteligencia emocional de los adolescentes. Los datos obtenidos en el test de Bar-On, revelan que el 85% de los adolescentes tienen un nivel bajo de inteligencia emocional, esto indica un que presentan la poca capacidad de enfrentamiento ante una situación adversa, además les resulta difícil gestionar sus propias emociones, en donde van evitando situaciones que los lleven ante un conflicto, en lugar de resolver agravantes que ocurren a diario, respondiendo principalmente de forma impulsiva,

Por otro lado, el 13% de los estudiantes mostró tener un nivel de inteligencia media, esto indica que poseen un equilibrio conformado por fortaleza y debilidades, donde poseen una capacidad regulada para gestionar emociones, suelen demostrar empatía en ciertas situaciones mientras que en otras les resulta dificultoso, y a la hora de enfrentarse ante un conflicto, fluctua antes estas situaciones desafiantes, maneja el estrés sin embargo en momentos de alta presión presenta dificultades.

Referente al nivel de inteligencia alto, solo fue presentado por dos de los adolescentes refiriéndose al 2%, en donde se demuestra que esta parte de la población, tiene la capacidad de gestionar correctamente sus emociones además de manejarse bien ante una situación estresante, siendo empáticos con los demás y generando un ambiente saludable al momento de enfrentarse ante una situación conflictiva, centrándose en soluciones más equitativas donde se beneficien todos.

Es preocupante que una cifra considerablemente grande de adolescentes presenta un nivel emocional bajo, esto debido a que interfiere directamente en sus relaciones tanto personales, esto relacionado específicamente con la resolución de conflictos además de la gestión propia de las emociones que se viven de manera cotidiana, en donde no tienen a ponerse en el lugar de los demás a responder impulsivamente, esto puede producir efectos negativos en su salud emocional afectando inclusive su autoestima, donde estos adolescentes presentan dificultades en su progreso social y personal.

En los resultados del segundo Inventario aplicado (TKI) como se observan en la tabla 10, al analizar cada componente por su dimensión, los adolescentes tienden a ser mayoritariamente elusivos a la hora de resolver conflictos, esto representado por un 32%, seguido de competitivo, en donde 22% de la población tuvo una inclinación y finalmente 20% se destacan en el componente complaciente, aquí se revela la mayor incidencia de los adolescentes en donde tienden a ser elusivos si se habla de un problema dentro de su entorno, dificultando la gestión adecuada de las emociones.

En segundo lugar, los datos obtenidos en la tabla 11, revelan los niveles altos y bajo de los adolescentes en donde la dimensión competitiva cuenta con un 38% en el nivel alto y un 62% en el nivel bajo, dejando en evidencia que los adolescentes no son mayoritariamente competitivos a la hora de desenvolverse en un problema o para encontrar una situación directa a lo que se están enfrentando.

En la tabla 12 se representa la dimensión dos, que en este caso es colaborativo, en donde los adolescentes presentan un 33% en el apartado alto mientras que cuentan con un 67% en el bajo, así se evidencia la magnitud en la que los estudiantes tienden a ser muy poco colaborativos con

sus iguales, y en la parte resolutive de un conflicto no ayudan a encontrar una solución ante la situación por la que atraviesan.

La tabla 13, muestra la dimensión comprometido, en donde los adolescentes cuentan con 17% en el nivel alto y un 83% en el nivel bajo, dictaminando que, al momento de enfrentarse ante nuevas situaciones o problemas, presentan dificultad para comprometerse a lo que deben realizar o mejorar, la mayoría de esta población, al encontrarse en un nivel bajo de compromiso, les es difícil sobrellevar nuevas experiencias que permitan su crecimiento personal.

Por otro lado, en la tabla 14, un 59% de los adolescentes revelaron tener alto en la dimensión de elusión, seguido de un 41% en el nivel bajo, mostrando como al momento de enfrentarse a una situación conflictiva los adolescentes mayormente eluden estas problemáticas, perjudicando en su capacidad de encontrar una solución, memorizando su capacidad de enfrentamiento, como se evidencia en este nivel alto.

Y la dimensión complaciente mostrada en la tabla 15 evidencia como 42% de los estudiantes presentan esta característica en un alto nivel, mientras que 58% de estos, se encuentra en el bajo, cabe destacar que, aunque exista una cercanía en los resultados, la mayoría de los adolescentes son complacientes al momento de ceder en un conflicto sin antes encontrar una forma de mejorar la situación.

Con respecto a la entrevista semiestructurada que se realizó, entrevista aplicada a los docentes con un total de 5 preguntas relacionadas con la identificación de las emociones en el aula, el manejo del conflicto entre estudiantes, promoción de la empatía, estrategias de autocontrol emocional, y la creación de un ambiente emocionalmente seguro, se obtuvo un conglomerado con respecto a estos diferentes criterios.

Los profesionales mencionaron que es muy importa la divulgación e implementación de información relacionada con el control emocional, además de brindar apoyo a aquellos que presentan dificultades para gestionar sus emociones, todo esto explicado en la primer pregunta, la cual permite identificar aquellos métodos trascendentales para identificar las emociones en el contexto educativo, en donde se destacaron respuestas como diálogos y dinámicas que permitan a los adolescentes visualizar sus emociones de manera más saludable.

La siguiente pregunta aplicada hacia los docentes tenía como punto de mira, una visión más centrada en la parte conflictual, en donde se buscaba conocer como es el manejo de los problemas dentro del aula de clases, donde principalmente se obtuvieron respuestas que llevaban a un punto mediático, donde era fundamental la intervención de un tercero que es el caso del DECE (departamento de consejería estudiantil) , esto si el problema al que se enfrentaran es de peso considerable, a diferencia de un problema leve que se soluciona con dialogo y empatía, priorizando el respeto en la comunidad académica.

En el criterio de promoción de empatía se buscó, cuáles son esas actividades escolares que permiten tener un conocimiento más amplio sobre la empatía para que esta pueda ser implementada en la cotidianidad, los docentes expresaron que es de suma importancia la socialización de información referente al tema y de la misma manera es muy importante priorizar la auto educación en donde la principal fuente de información no solo la brinde el maestro sino que a su vez el estudiante aprenda individualmente.

En el apartado de estrategia de autocontrol referente al enfrentamiento de situaciones conflictivas, los docentes mencionaron que utilizar técnicas que permitan el dialogo y la relajación son las principalmente usadas, en donde es de vital importancia el apoyo del DECE y a su vez los usos de técnicas de relajación les permiten sobrellevar este tipo de incidencias.

Finalmente, en el criterio de crear un ambiente emocionalmente seguro, los docentes respondieron una pregunta en la cual enfatizaron que es muy importante la vigilancia y el monitoreo por parte de las autoridades de la institución, en donde se pueda de esta manera fomentar la confianza y el respeto priorizando los roles tanto de docentes como de estudiantes.

De esta manera, los resultados de los 3 instrumentos aplicados, evidencian que la mayoría de los adolescentes presentan altos bajos de inteligencia emocional, y en su mayoría tienden a eludir problemas o situaciones conflictivas, esto generado por la falta de gestionamiento de emociones que se destaca al tener una alta inteligencia emocional, que en este investigación no es el caso, y por parte de los docentes en la institución si se utilizan métodos que favorecen la mejora de este ámbito, son embargo los resultados demuestran que existe una carencia en los componentes de resolución de conflicto. Finalmente, esto corroboro que la inteligencia emocional en los

adolescentes se encuentra en un nivel bajo y a su vez les es difícil poder enfrentarse a los problemas.

## **4.2. Discusión**

En base a los datos obtenidos del presente proyecto de integración curricular, se puede comprobar que la inteligencia emocional cumple un papel importante en la resolución de conflictos en la vida académica de un estudiante que se encuentra en la etapa de la adolescencia, debido a que el buen manejo de las emociones según Gardner como se citó en Mora (2007) permite el éxito para resolver conflictos, favoreciendo la gestión y comprensión de las emociones tanto personales como de la de los demás, siendo visibles o reflejadas en trabajos grupales, ámbitos familiares y escolares.

Cabe destacar que la importancia y la relación de estos dos componentes se encuentran visibles por medio de la literatura exhibida en el apartado del marco teórico en aportes conceptuales a nivel psicológico y académico.

En consecuencia, a los resultados de las investigaciones se puede destacar que existen bajos niveles de inteligencia emocional y en la resolución de conflictos se identificaron estudiantes con niveles altos y bajos según las cinco dimensiones evaluadas. Sin embargo, las dimensiones señaladas con niveles más bajos son competitivo, complaciente y elusivo, es decir que, los alumnos no experimentan la autoevaluación de sí mismos y se les dificulta establecer relaciones interactivas con los demás, a su vez, se niegan a expresar las emociones por lo que los conduce a no querer trabajar en equipo ni querer ayudar a los demás, dando lugar a la evitación de los problemas o situaciones incómodas por lo que complacer a los demás sin importar la satisfacción para sí mismos no es una buena opción, para los adolescentes se le es complicado la autorregulación emocional.

De modo que, si se cumple la hipótesis determinada debido a que la inteligencia emocional si se relaciona con la resolución de conflictos. Dado que, la capacidad para gestionar las diversas emociones permite que se llegue a un acuerdo para abordar y resolver los conflictos interpersonales. En momentos conflictivos el componente de la inteligencia emocional, autoconciencia ayuda a ser realista sobre una actitud reflexiva y controlada para intervenir en las emociones negativas que no den paso a la resolución, en este caso si no hay una buena gestión de emociones no se logra resolver en su totalidad los conflictos de manera pasiva, armoniosa y segura.

Los hallazgos son coherentes y coinciden con las investigaciones previamente realizadas, según el estudio realizado por Guarnizo (2023) sobre la relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media, indicaron que los alumnos presentan inteligencia emocional infra desarrollada y una desconfianza en la colaboración de momentos conflictivos por lo que la resolución de conflictos y las habilidades emocionales son deficientes.

Así mismo, Guaranda y Malats (2024) señalan que en su trabajo de estrategias didácticas en el desarrollo de la inteligencia emocional no existe un buen manejo de sus fortalezas y debilidades, además se muestran niveles altos de desmotivación, empatía, aprovechamiento emocional, comunicación asertiva e integración social, por lo tanto, la autorregulación de conflictos se ve afectado.

Por consiguiente, los hallazgos indican que la incapacidad para solucionar conflictos se ve afectado por la falta de componentes de la inteligencia emocional, los mismos que señala Goleman (2006), la inteligencia emocional está compuesta por la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y por supuesto las habilidades sociales. Estas dimensiones interactúan entre sí, formando la base de una vida emocionalmente equilibrada.

Así mismo Goleman (1995) contribuye mencionando que los adolescentes que desarrollan habilidades emocionales como la empatía, la autorregulación y la autoconciencia están mejor equipados para manejar conflictos de manera constructiva. Por lo tanto, esto mejorará las relaciones interpersonales, el bienestar emocional y el éxito académico.

Los estudiantes muestran bajos niveles de inteligencia emocional en la etapa de la adolescencia porque se ven afectados por factores biológicos, psicológicos y sociales. Por ende, Perez (2006) manifiesta que esta etapa es crítica para los jóvenes, ya que es muy complicado que desarrollen correctamente la inteligencia emocional, durante esta fase, se predisponen desafíos como la construcción de la identidad, de la mano con la presión social y la toma de decisiones importantes, dando a notar la relevancia que tiene la inteligencia emocional.

La posibilidad de que los adolescentes experimenten experiencias de vinculación y autonomía dependerá de las interacciones que tienen tanto con sus pares, como con su familia. Estas interacciones favorecen el desarrollo de su sentido de identidad personal, los adolescentes que forman amistades con sus compañeros, cuentan con una mejor autoestima, mejores habilidades sociales, y una mayor cooperación social, teniendo menos dificultades para interactuar con sus compañeros.

Por otra parte, el proyecto investigativo a nivel internacional de la UNESCO (2024), realizado a través de la ERCE indica que los países evaluados colaboraron estudiantes de los sistemas educativos en donde participantes declaran una actitud favorable de ocho de cada diez alumnos le entrega valoraciones positivas a esta variable. Al analizar la autorregulación escolar, tres de cada cuatro respuestas.

Los resultados positivos de en estas investigaciones es porque existe el desarrollo de habilidades para expresarse emocionalmente, que un adolescente en el entorno académico comprenda a los demás y se comunique asertivamente provoca un ambiente de valor, respeto, confianza y colaboración, Rodríguez (2020), menciona que la inteligencia emocional permite que los estudiantes obtener buenas calificaciones y esos a su vez los motiva a aprender más, generando satisfacción en su proceso de aprendizaje.

La inteligencia emocional se encarga de desempeñar un papel fundamental dentro del contexto educativo, siendo una influencia para las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, y el rendimiento académico de los jóvenes. La entrevista aplicada a los docentes indica que a pesar de tener conocimiento de cómo manejar situaciones de conflicto se necesita de la colaboración de los estudiantes implicados, ya que los participantes del problema evaden el conflicto sin llegar a una solución concreta lo que hace que se compruebe nuevamente los resultados de la investigación.

El rol del docente ante dichas circunstancias es emplear estrategias de conciliación y aprendizaje cooperativo para un ambiente de respeto y apoyo, según Vygotsky (1978) el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales ocurre en gran medida a través de las interacciones con los compañeros, es importante para la gestión de conflictos, debido a que brinda un espacio en el que los escolares pueden ejercer y desenvolver dichas habilidades. Tomar el rol de docente de la manera correcta permitirá que las relaciones sociales sean efectivas entre compañeros para facilitar la colaboración y apoyo.

La investigación destaca a través de fuentes bibliográficas y resultados que en los adolescentes es necesario promover estrategias y métodos para fomentar la resolución de conflictos mediante el gestionamiento de la inteligencia emocional. A pesar de las situaciones caóticas en las que se encuentran los estudiantes en la etapa de la adolescencia es fundamental mejorar dichas habilidades para una buena salud mental y una excelente convivencia académica.

## 5. CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

A lo largo de la investigación se evidencia que la inteligencia emocional cumple un papel principal en la resolución de conflictos de los adolescentes de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendón” de la ciudad de Babahoyo, la inteligencia emocional es la capacidad que deben poseer los individuos para comprender, reconocer y expresar las emociones de sí mismos y la de los demás.

La inteligencia emocional cuenta con cinco componentes principales, según Bar-On, es la intrapersonalidad, interpersonalidad, adaptabilidad, gestión de estrés y estado de ánimo general, mientras que, la resolución de conflictos es el área interdisciplinaria que cuenta con una diversidad de enfoques y técnicas para solucionar y operar los problemas en la que Thomas Kilmann indica que los componentes en contextos conflictivo son la competencia, colaboración, comprensión, evitación y adaptabilidad. Dichos componentes se evidencian en conflictos de rol, de valores, estructurales, interpersonales, intrapersonales y grupales.

Con respecto a los hallazgos se contrasta que, si existe una problemática, por lo tanto, en la primera variable los adolescentes se muestran con niveles bajos de inteligencia emocional en un 85%, es decir que, los estudiantes no tienen la capacidad necesaria para autoevaluarse por lo que se le complica mantener una relación interactiva con los demás y adaptarse a nuevos contextos, al no poder controlar sus emociones se verá afectado su estado de ánimo general.

Los adolescentes presentan deficiencias en los componentes de interpersonalidad, manejo del estrés y adaptabilidad, lo que impide que enfrenten los conflictos de manera adecuada. Esto se refleja en los resultados del test de Thomas-Kilmann, donde el 45% de los estudiantes adopta una postura elusiva ante los conflictos, evitando su confrontación. La falta de estas competencias demuestra la necesidad de fortalecer el desarrollo emocional en el ámbito educativo.

De la misma forma, los adolescentes muestran signos de carencia en tres de los cinco componentes evaluados de la segunda variable, en donde la competitividad se encuentra en un 18%, complaciente con un 24% y el elusivo con un 45% lo que significa que alumnos no se muestran interesados por sus propios beneficios, menos aún por los intereses de los demás permitiendo así que los momentos de conflictos no sean confrontados.

Dado que la inteligencia emocional es clave para la resolución de conflictos, se concluye

que es imprescindible implementar programas educativos dirigidos al desarrollo de habilidades emocionales. La autoevaluación, la gestión del estado de ánimo y la adaptación a la realidad conflictiva deben ser promovidas para lograr una convivencia escolar más armoniosa y mejorar las interacciones entre los estudiantes.

## **5.2 Recomendaciones**

Es esencial que la educación no solo se enfoque en el desarrollo intelectual de los adolescentes, sino también en su crecimiento emocional. Por ello, se recomienda la implementación de programas académicos que ayuden a los estudiantes a reconocer, comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva. Estos programas deben ser dinámicos e interactivos, utilizando estrategias pedagógicas que los hagan sentir involucrados y reflejados en su propia realidad. Los docentes pueden emplear talleres, dinámicas grupales y capacitaciones que incluyan ejemplos prácticos y situaciones cotidianas, permitiendo que los adolescentes conecten el aprendizaje emocional con sus experiencias diarias. Crear espacios donde puedan expresar sus emociones de manera segura y sin juicios es clave para su bienestar.

En un mundo donde los jóvenes enfrentan cada vez más presiones académicas y sociales, es fundamental brindarles herramientas que los ayuden a manejar el estrés y la ansiedad. La práctica del mindfulness y la meditación les permite desarrollar un mayor nivel de conciencia sobre sus emociones, promoviendo la calma y la autorregulación. Se sugiere que, dentro del horario escolar, se asignen momentos específicos para la meditación guiada o ejercicios de respiración, los cuales pueden realizarse al inicio o al final de la jornada escolar. Esto no solo contribuirá a mejorar la concentración y el estado de ánimo de los estudiantes, sino que también fortalecerá su capacidad para afrontar desafíos de manera serena y reflexiva.

Uno de los pilares fundamentales para la resolución de conflictos es la comunicación asertiva. Es importante que los adolescentes aprendan a expresar lo que sienten y piensan sin miedo al rechazo o la confrontación. Para ello, se recomienda la realización de talleres en los que se trabajen habilidades como la escucha activa, la empatía y la comunicación no violenta. A través de dinámicas grupales, juegos de roles y ejercicios de reflexión, los estudiantes podrán practicar cómo expresar sus ideas y emociones de manera respetuosa y efectiva. Cuando los adolescentes logran comunicar sus necesidades con claridad, se generan relaciones más sanas y un ambiente escolar más armonioso.

El desarrollo de la inteligencia emocional no es una tarea que dependa solo de la escuela, sino que debe ser un esfuerzo conjunto entre docentes, estudiantes y familias. Se recomienda fomentar la participación activa de los padres en este proceso, ya que su apoyo es crucial para reforzar lo aprendido en el aula. Esto puede lograrse a través de reuniones, talleres para padres y actividades conjuntas que promuevan la expresión emocional en el hogar. Asimismo, los docentes deben recibir formación constante sobre inteligencia emocional para poder guiar a los estudiantes de manera efectiva. Al involucrar a toda la comunidad educativa, se crea un entorno más comprensivo y solidario, donde los adolescentes se sientan respaldados en su desarrollo emocional.

Para garantizar que las estrategias implementadas sean realmente efectivas, es necesario llevar un seguimiento del desarrollo emocional de los adolescentes. Se recomienda aplicar evaluaciones periódicas que permitan identificar mejoras en la inteligencia emocional y en la resolución de conflictos. Esto puede hacerse a través de encuestas, entrevistas o actividades de reflexión en las que los estudiantes puedan compartir sus experiencias y aprendizajes. Además, es importante que este proceso de seguimiento no sea percibido como una evaluación estricta, sino como una oportunidad para mejorar y reforzar habilidades. Al mantener un monitoreo constante, se podrán hacer ajustes en las estrategias y garantizar que cada estudiante reciba el apoyo que necesita.

## REFERENCIAS

- Bautista, F. J. (2021). Obtenido de *Técnicas para la resolución, gestión, transformación, y neutralización de conflictos*:  
[https://www.researchgate.net/publication/349642084\\_Tecnicas\\_para\\_la\\_resolucion\\_gestion\\_transformacion\\_y\\_neutralizacion\\_de\\_conflictos](https://www.researchgate.net/publication/349642084_Tecnicas_para_la_resolucion_gestion_transformacion_y_neutralizacion_de_conflictos)
- Bisquerra, R. (2003). Emoción Y Educación: El Desarrollo Emocional A Lo Largo De La Vida:  
[https://congresointeligenciaemocional.com/wp-content/uploads/Bisquerra\\_R\\_Educacion-emocional-y-competencias-2003.pdf](https://congresointeligenciaemocional.com/wp-content/uploads/Bisquerra_R_Educacion-emocional-y-competencias-2003.pdf)
- Castillero Mimenza, O. (03 de abril de 2017). *Los 15 tipos de investigación (y características)*. Obtenido de Portal Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill. <https://drive.google.com/file/d/0B08c1LEUictRa0gxZ0Vod0o5NGc/view?resourcekey=0-CobDxHopAVjsCy2GtPPrrQ>.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-entrevista-recurso-flexible-dinamico-S2007505713727066>
- Díaz-Pintos, G. (2007). Resolución de conflictos y educación. En Fundación Europea Sociedad y Educación (Ed.), *Nuevos retos para convivir en las aulas: construyendo la escuela cívica* (pp. 29-36). Madrid, España: Fundación Europea Sociedad y Educación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2749195>
- Dodge, K. A. (1986). A Social Information Processing Model Of Social Competence In Children. *Cognitive Therapy And Research*, 10(1), 29-37.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF01173381>
- Equipo editorial, E. (16 de Julio de 2021). *Concepto de Metodo Analítico*. Obtenido de Concepto,de.: <https://concepto.de/metodo-analitico/>.
- Elias, M. J. (2019). *Inteligencia emocional y educación*. <https://latam.casadellibro.com/libro-educar-con-inteligencia-emocional/9788466348317/6806066>.

- Epstein, J. L. (2001). *School, Family, And Community Partnerships, Preparing Educators and Improving Schools*. Westview Press. [https://www.fundacioncap.cl/wp-content/uploads/2015/09/Programas\\_efectivos\\_de\\_involucramiento\\_familiar\\_en\\_las\\_escuelas-Joyce\\_Epstein.pdf](https://www.fundacioncap.cl/wp-content/uploads/2015/09/Programas_efectivos_de_involucramiento_familiar_en_las_escuelas-Joyce_Epstein.pdf)
- LLECE-UNESCO. (2019). *Resultados del módulo de habilidades socioemocionales del Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019)*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380240>
- Galarza, J. (2016). *Desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes de básica superior de la Escuela de Educación Básica Plinio Robalino Cruz de la ciudad de Quito, Año Lectivo 2015-2016*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5514>
- Gajardo Montecino, J., & Tilleria Muñoz, J. L. (2019). *Inteligencia emocional: una clave para el éxito académico*. Revista Reflexión E Investigación Educativa, 2(1), 93–106. <https://doi.org/10.22320/reined.v2i1.3860>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than Iq*. Bantam Books. [https://books.google.cl/books?id=Lq18kigs7m0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gs\\_bse\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f](https://books.google.cl/books?id=Lq18kigs7m0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_bse_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f)
- Gordon, T. (2000). *Parent Effectiveness Training: The Proven Program For Raising Responsible Children*. [https://www.google.com.ec/books/edition/\\_/\\_kN11VWIGIkC?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/_/_kN11VWIGIkC?hl=es&gbpv=1)
- Guaranda, S. M. (7 de 8 de 2024). *Estrategias didácticas en el desarrollo de la inteligencia emocional Obtenido de Repositorio Universidad De Guayaquil*: <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4926512a-1718-4580-906c-6b8cac11e3f3/content>
- Guarnizo Fredy, P. M. (2023). *Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media*. Warisata Universidad Adventista de Bolivia, 8-21
- Higgs, M. y Aitken, P. (2020). *Inteligencia emocional en el trabajo: Un enfoque práctico*. Madrid: Editorial Pearson.
- Males, B. A. (2019). *Inteligencia emocional*. Cuadernos de Educación y Desarrollo.

- Mares, K. y Torres, S. (2020). La resolución de conflictos: una estrategia de formación hacia la convivencia para la paz. Obtenido de RECIE:  
file:///C:/Users/bryan/Downloads/La\_resolucion\_de\_conflictos\_una\_estrateg.pdf
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What Is Emotional Intelligence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (Pp. 3-31). Basic Books.
- Mora, J. (2007). *La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner y Sternberg como desarrollo teórico de la noción de inteligencia emocional*. *Revista de historia de la psicología*, 67-92.
- Montagud Rubio, N. (07 de mayo de 2020). *Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones*. Obtenido de Portal Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Muñoz, A. V. (9 de febrero de 2024). *Investigaciones mixtas: Los desafíos de combinar lo cuantitativo y lo cualitativo en la investigación*. *Medium*. Obtenido de Medium: <https://medium.com/@ajmv2000/investigaciones-mixtas-los-desafios-de-combinar-lo-cuantitativo-y-lo-cualitativo-en-la-38b775a839cd>
- Nieto, E. (2018). *Tipos de Investigación*. UNISDG. Obtenido de: [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=+Tipos+de+Investigación&author=Esteban+Nieto+N&publication\\_year=2018](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+Tipos+de+Investigación&author=Esteban+Nieto+N&publication_year=2018)
- [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=+Tipos+de+Investigación&author=Esteban+Nieto+N&publication\\_year=2018](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+Tipos+de+Investigación&author=Esteban+Nieto+N&publication_year=2018)
- Ortega, C. (25 de febrero de 2023). *¿Cómo realizar un muestreo aleatorio simple?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-aleatorio-simple/#:~:text>
- Ortega, C. (26 de julio de 2023). *¿Qué son las pruebas psicológicas psicométricas y proyectivas?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/pruebas-psicologicas-psicometricas/>
- Padilla, J. (4 de noviembre de 2021). *¿Qué es un estudio transversal?* Obtenido de La Mente Es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>

- Perez, M (2006) *Desarrollo de los adolescentes III identidad y relaciones sociales*. Recuperado de:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/Libros\\_Adolecencia.pdf#page=45](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/Libros_Adolecencia.pdf#page=45)
- Petrides, K. V. y Furnham, A. (2020). *Inteligencia emocional: Teoría y práctica*. Recuperado de:  
[https://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/PEREZ-GONZALEZ%2C%20PETRIDES%2C%20%26%20FURNHAM%2C%202007\\_BOOK-CHAPTER\\_SPANISH.pdf](https://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/PEREZ-GONZALEZ%2C%20PETRIDES%2C%20%26%20FURNHAM%2C%202007_BOOK-CHAPTER_SPANISH.pdf)
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., & Fernández-Castro, J. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano*. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 88-93. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.11.002>
- Rodríguez, J. (2020). *La inteligencia emocional en el aula*. Recuperado de:  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ADE/article/download/5860/7025?inline=1>
- Rojas, A. (2018). *POBLACIÓN y MUESTRA*. Obtenido de <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html?m=1>
- Segal, J. (2020). *Inteligencia emocional: Guía para el éxito personal y profesional*. .
- Seligman, M. E. P. (2019). *La auténtica felicidad: Un enfoque práctico*. Madrid: Editorial Vergara.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Human Intelligence*. Cambridge University Press.
- Solis, L. D. (28 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones no experimental*. Investigalia. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Tarana, Aferin (2023). *La relación entre inteligencia emocional y agresividad en estudiantes*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9045568>
- Taberner, K. (2022). *Inteligencia emocional: Un enfoque práctico*. Madrid: Editorial Pearson.

- Trigueros, M. T. (17 de 05 de 2021). Revista Cognosis. Obtenido de *La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos*:  
file:///C:/Users/bryan/Downloads/La\_mediacion\_escolar\_alternativa\_para\_la\_resolucio.p  
df
- UNESCO. (2024). *Autorregulación escolar: Informe sobre el desarrollo de habilidades socioemocionales y autorregulación en el ámbito educativo*. UNESCO.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000391086>
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind In Society: The Development Of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press. Obtenido de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=RxjjUefze\\_oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f](https://books.google.com.ec/books?id=RxjjUefze_oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f)
- Zins, J. E. y Elias, M. J. (2020). *Inteligencia emocional y educación: Un enfoque integral*. Madrid: Editorial Morata.  
[https://www.researchgate.net/publication/301778623\\_Psicologia\\_Positiva\\_e\\_Inteligencia\\_Emocional\\_en\\_Educacion](https://www.researchgate.net/publication/301778623_Psicologia_Positiva_e_Inteligencia_Emocional_en_Educacion)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



# ***ANEXOS***





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Presupuesto y Cronograma**

Materiales	Cantidad	Valor
Lápiz HB	2	0,50
Esferos	2	1,75
Grapadora	1	4,00
Resma de hojas A4	2	10,00
Tinta de impresora	4	20,00
Movilización de transporte	5	10,00
Total	16	46,25





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	PERIODO (SEMANAS)																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	INTRODUCCION	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.	X																
2	CONTEXTUALIZACION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.		X															
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.	X																
4	JUSTIFICACION	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.			X														
5	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.			X														
6	MARCO TEORICO	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.				X													
7	METODOLOGIA	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.					X												
8	PROCESAMIENTO DE DATOS	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.						X											
9	RESULTADOS Y DISCUSION	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.											X						
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.											X						
11	PRESENTACION DEL TRABAJO ESCRITO	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.												X					
12	DEFENSA ORAL	Asencio Martínez Brittany, Coello Angulo Mell y Msc, Bravo Faytong Félix.																	X



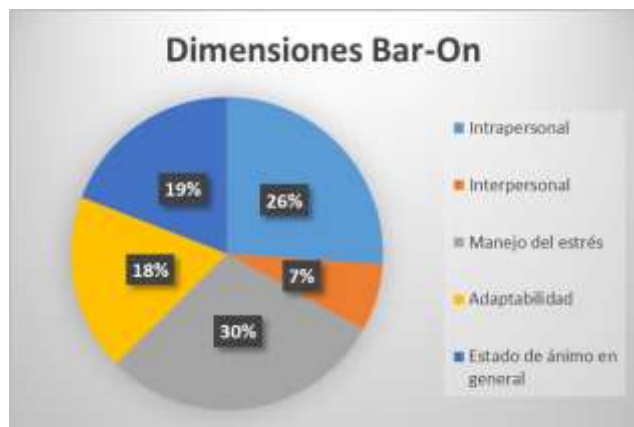
**Figura 1**

Datos generales del nivel de inteligencia emocional en los estudiantes.



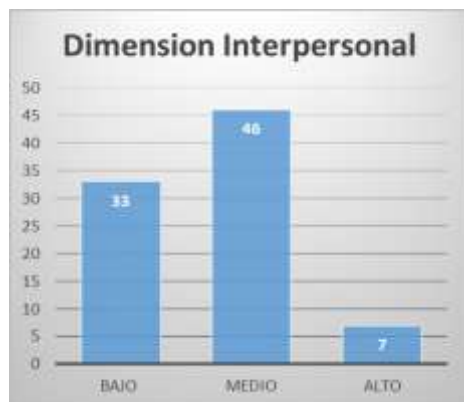
**Figura 2**

Porcentajes de las Dimensiones del test de Bar-On



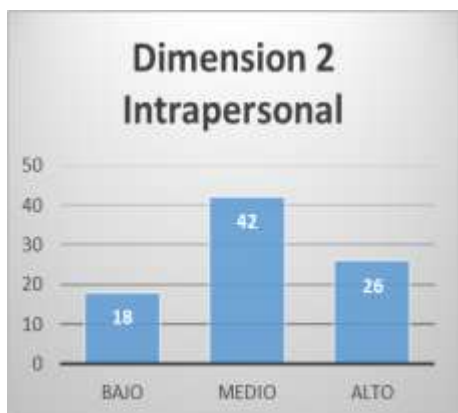
**Figura 3**

Niveles de la dimensión 1



**Figura 4**

Niveles de la dimensión 2



**Figura 5**

Niveles de la dimensión 3



**Figura 6**

Niveles de la dimensión 4



**Figura 7**

Niveles de la dimensión 5



**Figura 8**

Datos generales de las dimensiones de resolución de conflictos (TKI) en alto, medio y bajo.



**Figura 9**

Datos de los porcentajes de los componentes de resolución de conflictos en adolescentes.



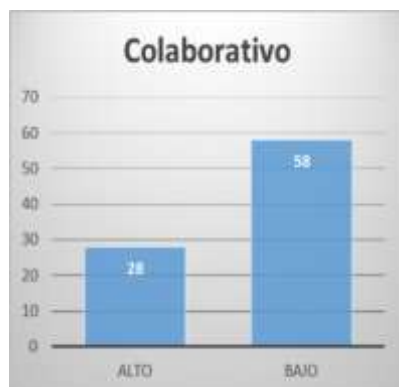
**Figura 10**

Niveles de la dimensión 1 Competitivo



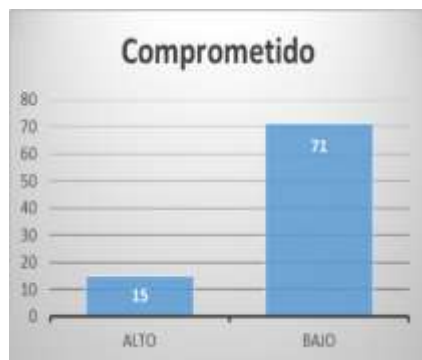
**Figura 11**

Niveles de la dimensión 2 Colaborativo



**Figura 12**

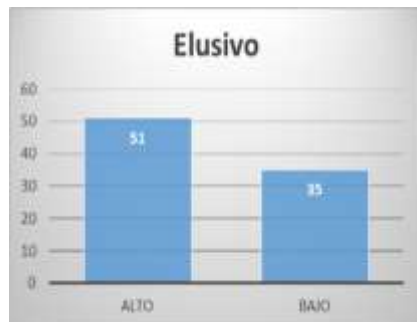
Niveles de la dimensión 3 Comprometido





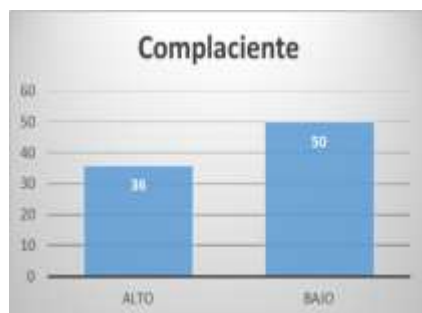
**Figura 13**

Niveles de la dimensión 4 Elusivo



**Figura 14**

Niveles de la dimensión 5 Complaciente





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Anexo A**

Inventario de Inteligencia Emocional para Adolescentes (EQ-i:YV) de Bar-On

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: 14 Sexo: Femenina  
 Colegio: Esperanza Nueva Nación Estatal  Particular   
 Grado: 4º Fecha: 10/12/2024

**INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - Completo**  
 Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila

**INSTRUCCIONES**

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describa, hay cuatro posibles respuestas;

() Muy rara vez  
 \*) Rara vez  
 +) A menudo  
 4) Muy a menudo

Dínce cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo **UNA** respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1. Me gusta divertirme.	1	✓2	3	4
2. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	1	2	3	4
3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	1	✓2	3	4
4. Soy feliz.	1	2	3	✓4
5. Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	✓4
6. Me es difícil controlar mi cólera.	✓1	2	3	4
7. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	✓1	2	3	4
8. Me gustan todas las personas que conozco.	✓1	2	3	4
9. Me siento seguro (a) de mi mismo (a).	1	✓2	3	4
10. Sé cómo se sienten las personas.	✓1	2	3	4
11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	1	✓2	3	4
12. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	✓1	2	3	4
13. Pienso que las cosas que frago salen bien.	1	2	✓3	4
14. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	✓4
15. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	✓1	2	3	4
16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	✓1	2	3	4
17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	✓1	2	3	4
18. Pienso bien de todas las personas.	✓1	2	3	4
19. Espero lo mejor.	1	✓2	3	4
20. Tener amigos es importante.	1	2	3	✓4
21. Peleo con la gente.	✓1	2	✓3	4
23. Me agrada sonreír.	✓1	2	3	4





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



24. Intento no herir los sentimientos de las personas.	1	2	3	✓ 4
25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	1	✓ 2	3	4
26. Tengo mal genio.	✓ 1	2	3	4
27. Nada me molesta.	✓ 1	2	3	4
28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	✓ 1	2	3	4
29. Sé que las cosas saldrán bien.	✓ 1	2	3	4
30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	✓ 1	2	3	4
31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	✓ 2	3	4
32. Sé cómo divertirme.	1	2	3	✓ 4
33. Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	✓ 2	3	4
35. Me molesto fácilmente.	1	✓ 2	3	4
36. Me agrada hacer cosas para los demás.	1	✓ 2	3	4
37. No me siento muy feliz.	✓ 1	2	3	4
38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	✓ 1	2	3	4
39. Demoro en molestarme.	1	✓ 2	3	✗ 4
40. Me siento bien conmigo mismo (a)..	1	2	3	✓ 4
41. Hago amigos fácilmente.	1	✓ 2	3	4
42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	✓ 2	3	4
43. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	✓ 1	2	3	4
44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	✓ 2	3	4
45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	✓ 4
46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	✓ 1	2	3	4
47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.	✓ 1	2	3	✓ 4
48. Soy bueno (a) resolviendo problemas.	✓ 1	2	3	4
49. Par mí es difícil esperar mi turno.	✓ 1	2	3	4
50. Me divierten las cosas que hago.	1	✓ 2	3	4
51. Me agradan mis amigos.	1	2	3	✓ 4
52. No tengo días malos.	✓ 1	2	3	4
53. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	✓ 1	2	3	4
54. Me disgusto fácilmente.	1	✓ 2	3	4
55. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	✓ 1	2	3	4
56. Me gusta mi cuerpo.	1	2	3	✓ 4
57. Aún cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	✓ 1	2	3	✓ 4
58. Cuando me molesto actúo sin pensar.	✓ 1	2	3	4
59. Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	✓ 1	2	3	4
60. Me gusta la forma como me veo.	✓ 1	2	3	4





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Anexo B**

Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument (TKI)

CUESTIONARIO

Pregunta 1  
A. Hay circunstancias en que dejo que otros asuman la responsabilidad por resolver el problema.   
B. En vez de responder los puntos es deseable, trato de enfatizar los aspectos que concordamos. \_\_\_\_\_

Pregunta 2  
A. Trato de buscar una solución de compromiso. \_\_\_\_\_  
B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.

Pregunta 3  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.   
B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación. \_\_\_\_\_

Pregunta 4  
A. Trato de buscar una solución de compromiso. \_\_\_\_\_  
B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.

Pregunta 5  
A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.   
B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles. \_\_\_\_\_

Pregunta 6  
A. Trato de evitarme desagrados.   
B. Trato de imponer mi posición. \_\_\_\_\_

Pregunta 7  
A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo. \_\_\_\_\_  
B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.

Pregunta 8  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.   
B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata. \_\_\_\_\_

Pregunta 9  
A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.   
B. Hago esfuerzos para salirme con la mía. \_\_\_\_\_

Pregunta 10  
A. Soy decidido para lograr mis objetivos.   
B. Trato de encontrar una solución de compromiso. \_\_\_\_\_

Pregunta 11  
A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.   
B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación. \_\_\_\_\_

Pregunta 12  
A. a veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.   
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos. \_\_\_\_\_

Pregunta 13  
A. Propongo una posición intermedia. \_\_\_\_\_  
B. Hago presión por mis puntos de vista.

Pregunta 14  
A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.   
B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición. \_\_\_\_\_

Pregunta 15  
A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación. \_\_\_\_\_  
B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.

Pregunta 16  
A. Trato de no herir los sentimientos del otro.   
B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición. \_\_\_\_\_

Pregunta 17  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. \_\_\_\_\_  
B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Pregunta 18

- A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista. X
- B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.

Pregunta 19

- A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata. X
- B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.

Pregunta 20

- A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata. X
- B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.

Pregunta 21

- A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona. X
- B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.

Pregunta 22

- A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él. ✓
- B. Impongo mis deseos.

Pregunta 23

- A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
- B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema. X

Pregunta 24

- A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos. X
- B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.

Pregunta 25

- A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
- B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona. X

Pregunta 26

- A. Propongo una proposición intermedia. ✓
- B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.

Pregunta 27

- A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
- B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista. X

Pregunta 28

- A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución. X

Pregunta 29

- A. Propongo una posición intermedia. ✓
- B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.

Pregunta 30

- A. Trato de no herir los sentimientos del otro. ✓
- B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo. X





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Anexo C.

**Preguntas de entrevista semiestructurada a los docentes**

Nº	Criterios	Preguntas
1	Identificación de Emociones en el Aula	¿Qué métodos utiliza para ayudar a los estudiantes a identificar y expresar sus emociones en el aula?
2	Manejo de Conflictos entre Estudiantes	¿Cómo maneja los conflictos entre estudiantes en su clase?
3	Promoción de la Empatía	¿Qué actividades o programas implementa para fomentar la empatía entre los estudiantes?
4	Estrategias de Autocontrol Emocional	¿Qué técnicas utiliza para enseñar a los estudiantes a manejar sus propias emociones y mantener el autocontrol en situaciones difíciles?
5	Creación de un Ambiente Emocionalmente Seguro	¿Cómo asegura que su aula sea un ambiente emocionalmente seguro para todos los estudiantes?






**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Anexo D**



Babahoyo, 09 de diciembre del 2024


**Msc. Josué Oviedo Rodríguez**  
**Rector de la Unidad Educativa "Francisco Huerta Rendón"**


De nuestras consideraciones:

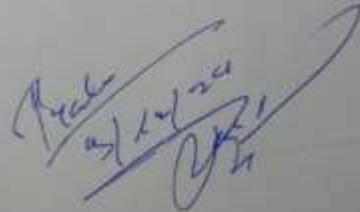
Por este medio, las estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo pertenecientes a la carrera de Psicología Rediseñada del octavo semestre paralelo "A" sección Vespertina, Asencio Martínez Brittany Nayelly con CI: 160073004-6, Coello Angulo Mell Yuleidy con CI: 120839231-4, se encuentran desarrollando el trabajo de titulación con el Tema: **Inteligencia Emocional y la Resolución de Conflictos en Adolescentes de la Unidad Educativa "Francisco Huerta Rendón"**, por lo cual le solicitamos de la manera más comedida la autorización del acceso a la Institución Educativa para realizar las actividades propias del trabajo de titulación como: aplicación de los test psicométricos Bar-On EQ-i:YV (inventario de inteligencia emocional) y TKI (instrumento del manejo de conflictos) a los alumnos/as del Décimo año de educación general básica y entrevista a los docentes, con el propósito de obtener información beneficiosa. Cabe indicar que este proceso se realizara con el mayor respeto a los participantes y en absoluta confidencialidad.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

**ATENTAMENTE**

  
\_\_\_\_\_  
**Brittany Asencio Martínez**  
C.I. 1600730046  
Solicitante

  
\_\_\_\_\_  
**Mell Coello Angulo**  
C.I. 120839231-4  
Solicitante

  
\_\_\_\_\_  
**Josué Oviedo Rodríguez**  
Rector de la Unidad Educativa "Francisco Huerta Rendón"





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Anexo E**



Aplicación de los Test Bar-On y (TKI)



Entrevista a los docentes

