

## Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media

*Relationship between emotional intelligence and conflict resolution in high school students*

✉ **Fredy Javier Guarnizo Ante**  
fredyjavierguarnizo@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-7139-7960>

✉ **Mirtha Celedonia Portela Huertas**  
mirtha.portela@fundes.edu.co  
<https://orcid.org/0000-0002-7620-9367>

✉ **Juan David Vera Suárez**  
juan\_vera91@hotmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-6903-0879>

**Fundación de Estudios Superiores Monseñor Abraham  
Escudero Montoya. FUNDES. Tolima, Colombia**

<https://doi.org/10.61287/warisata.v5i15.7>

| Artículo recibido: 02 de abril 2023 | arbitrado: 03 de mayo 2023 | aceptado: 06 de julio 2023 | publicado: 01 de septiembre 2023

### RESUMEN

#### Palabras clave:

Inteligencia; Emoción;  
Resolución de  
conflicto; Compromiso;  
Educación Media

La educación ha puesto mayor énfasis a lo académico; sin embargo, la sociedad actual demanda mayor atención al desarrollo de habilidades socioemocionales, algunos estudios han puesto en evidencia la importancia de estas competencias en la resolución de conflictos y la necesidad que sean abordadas desde el ámbito académico. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media. Se trabajó bajo el paradigma cuantitativo con diseño transversal-descriptivo. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron evidenciar que los estudiantes tienen una inteligencia emocional subdesarrollada y que en situaciones de conflictos son renuentes a escenarios de colaboración y compromiso. Se concluyó que las habilidades emocionales y las competencias para resolución de conflicto son deficientes por lo que se sugiere el desarrollo de actividades académicas para optimizarlas.

### ABSTRACT

#### Keywords:

Intelligence; Emotion;  
Conflict resolution;  
Commitment; Middle  
education

Education has placed greater emphasis on academics; however, today's society demands greater attention to the development of socio-emotional skills; some studies have highlighted the importance of these skills in conflict resolution and the need for them to be addressed from the academic field. Therefore, the objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in high school students. We worked under the quantitative paradigm with a transversal-descriptive design. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that students have underdeveloped emotional intelligence and that in conflict situations they are reluctant to engage in collaboration and commitment scenarios. It was concluded that emotional skills and conflict resolution skills are deficient, so the development of academic activities is suggested to optimize them.



## INTRODUCCIÓN

La educación a lo largo de la historia se ha inclinado más hacia lo cognitivo dando mayor importancia al desarrollo académico, pero el acelerado contexto en el que se vive en la actualidad demanda que los ciudadanos desde edades tempranas adquieran habilidades emocionales para una mejor convivencia, entendiendo que estas son esenciales para que las personas se desenvuelven asertivamente por el complejo mundo en el que se vive hoy con escenarios que cambian constantemente, donde la tecnología ha hecho que la comunicación sea instantánea y la globalización ha ocasionado que el mundo parezca más pequeño, que todo está al alcance de un clic, es fundamental que las personas desarrollen estas habilidades para un mejor desempeño tanto en el ámbito personal como profesional.

Al respecto, Bisquerra (2003) afirma que el siglo XX estuvo enmarcado en una educación academicista y que es a finales de dicho período cuando se inicia el cambio con los primeros estudios sobre inteligencia emocional (IE), pero no es hasta la década de los 2000 cuando se observa una progresiva sensibilización en torno al desarrollo emocional en las instituciones educativas. La evidencia empírica ha puesto de manifiesto la importancia de la Educación Emocional en las instituciones académicas al demostrar sus efectos positivos; tales como, disminución de ansiedad, estrés, resiliencia y manejo de conflictos, entre otros. La declaración de Bisquerra resalta los cambios significativos que se están produciendo en el mundo académico en el inicio del siglo XXI. El enfoque tradicional

de la educación que enfatizaba el desarrollo cognitivo no fue suficiente para preparar a las personas para las complejidades del mundo moderno. La inteligencia emocional surgió como un factor crucial para lograr el éxito en el ámbito personal y profesional en un mundo tan acelerado y cambiante.

En este sentido, Bisquerra (2012) define la inteligencia emocional como la “habilidad para tomar conciencia de las emociones propias y ajenas, y la capacidad para regularlas” (p. 9) y la misma es entendida por Bisquerra (2011) como la respuesta educativa a las necesidades sociales que no están suficientemente abordadas en los espacios académicos, en donde el autor propone un modelo que contempla cinco fases: 1. Conciencia emocional; 2. Regulación emocional; 3. Autonomía emocional; 4. Competencias sociales y 5. Competencias para la vida y el bienestar, las dos últimas vinculadas con la comunicación efectiva, respeto hacia los demás, actitudes sociales, adaptabilidad a diferentes personas y contextos y asertividad ante los problemas.

La optimización de la inteligencia emocional desde los espacios académicos a temprana edad puede contribuir de manera favorable a una mejor convivencia dentro de las instituciones educativas; ya que, esta tiene una participación activa en cuanto al manejo de las emociones que pueden presentar tanto los estudiantes como los docentes; donde se busquen soluciones alternativas, que permitan resolver los conflictos en el momento en el que puedan surgir. De acuerdo a lo planteado por Bisquerra (2012) la inteligencia emocional

es una habilidad esencial que puede ayudar a las personas a desenvolverse con éxito en sus entornos sociales y emocionales. Cuando se trata de espacios académicos, desarrollar la inteligencia emocional puede tener un impacto positivo en toda la comunidad educativa. Esto incluye tanto a estudiantes como a profesores, quienes a menudo enfrentan desafíos emocionales en el aula. Para los estudiantes, desarrollar la inteligencia emocional puede ayudarles a gestionar más adecuadamente sus propias emociones y la de los demás y enfrentar mejor los conflictos de su cotidianidad, tanto dentro como fuera de la institución educativa.

Al respecto, Santos (2018) ha señalado que, por lo menos el 82% de los conflictos, que se presentan al interior de las aulas de clase, se deben a un inadecuado manejo de las emociones por parte de los estudiantes y la carencia de habilidades en el personal docente, que les dote de la capacidad de brindar el acompañamiento adecuado a los estudiantes, al momento de hacer frente a este tipo de situaciones. La gestión emocional es una habilidad esencial para la vida, que ayuda a las personas a regularse en diferentes situaciones, ya sean positivas o negativas. En el entorno escolar, esta gestión juega un papel crucial en la creación de un escenario propicio para el aprendizaje. Los estudiantes con habilidades adecuadas de emocionalidad pueden gestionarse de manera más eficaz; lo que, les permite centrarse mejor en sus estudios e interactuar de manera más positiva y asertiva con sus compañeros y profesores.

De acuerdo a lo planteado por Goleman (1996) y Bisquerra (2011) la primera fase para el

desarrollo de la IE es la conciencia emocional, la cual está orientada al autoconocimiento; es decir, a la comprensión de las propias emociones, sentimientos, ideas y pensamientos. En este sentido, cobra importancia algunos instrumentos de medición de las capacidades de estas variables, como el propuesto por Baron (2000) que permite evaluar las habilidades emocionales tanto intrapersonales, como interpersonales o el de Kilmann y Thomas (1977) que posibilita la valoración de la manera en que cada individuo enfrenta los conflictos. Lo que es de mucha utilidad en el ámbito académico para tener un punto de partida desde donde iniciar con cada estudiante o grupo. A la par de permitirle al estudiante realizar esa autoconciencia emocional a la que hace referencia Bisquerra (2011) y Goleman (1996).

Entendiendo que al fortalecer la inteligencia emocional y las habilidades de resolución de conflictos, los estudiantes adquieren herramientas fundamentales para enfrentar los desafíos emocionales y sociales que pueden encontrar en su trayecto educativo. Estas habilidades no solo les benefician durante la educación media, sino que también les proporcionan una base sólida para su desarrollo personal y profesional a largo plazo. En resumen, de acuerdo a los autores mencionados hasta ahora al promover la inteligencia emocional y las habilidades en resolución de conflictos a través procesos psicoeducativos en los estudiantes de Educación Media se fortalece de manera significativa, fomentando su bienestar emocional, su habilidad para adaptarse de

manera positiva a diferentes contextos y su capacidad para enfrentar y resolver conflictos.

En este orden de ideas, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2023) publicó una propuesta de pautas y orientaciones para la implementación del aprendizaje socioemocional, el texto constituye un modelo para generar espacios de aprendizaje socioemocional en cuatro escenarios: el aula, la escuela, el territorio y el sistema educativo de manera conjunta. Del mismo modo, el documento presenta los factores de apropiación de dicho conocimiento y puntualiza escenarios para el aprendizaje socioemocional, como por ejemplo las prácticas pedagógicas y formativas, de bienestar, conformación de equipos, desarrollo de espacios culturales, mejorar al marco curricular y conformación de comunidades y redes.

Siguiendo esta misma línea de pensamiento, Molina-Isaza y Nova-Herrera (2023) señalan la importancia del desarrollo de la inteligencia en las instituciones educativas; para lo cual, se requiere implementar programas formativos diseñados desde las necesidades específicas de cada contexto y adecuados a cada etapa; lo que, a criterio de los autores constituye un reto para la escuela actual, debido a que desarrollar la inteligencia emocional es una oportunidad para la prevención y resolución de conflictos. Del mismo modo, Zambrano-Cruz y Lazo- Moreira (2022) exponen la vinculación existente entre el desarrollo de la IE y de

las habilidades de resolución de conflictos y destaca la importancia del desarrollo u optimización de ambas por los beneficios que aporta al alumnado y al profesorado; en este sentido, los autores proponen que el objetivo principal de la educación debe estar orientado a ofrecer una educación emocional al alumnado que aporte herramientas para la resolución de conflictos y el desarrollo de las habilidades sociales en línea general.

En el caso de la institución objeto estudio se evidenció a través de observaciones empíricas poco manejo de las habilidades propias de la inteligencia emocional y resolución de conflictos, y de acuerdo a la revisión literaria la ausencia o pocas habilidades en estos temas, es una problemática en los diferentes escenarios en los que se producen acciones encaminadas al desarrollo de procesos educativos, sumado al poco interés que se le presta a estos constructos; en este sentido, se planteó la siguiente interrogante ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos en estudiantes de educación media?

En consecuencia, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media con lo que se estableció el nivel de inteligencia emocional y se identificaron las habilidades para la resolución de conflictos presentes en los estudiantes intervinientes, para interpretar si la inteligencia emocional y las habilidades de resolución de conflictos están o no vinculadas.

## MÉTODO

Se trabajó bajo el paradigma cuantitativo entendido por Hernández et al (2014) como aquellos estudios que implican la recopilación de datos de naturaleza numérica con el propósito de medir un fenómeno en función de su intensidad o frecuencia de ocurrencia. Con diseño no experimental transversal de tipo descriptivo, entendidos como estudios que indagan un contexto de estudio con intención puramente descriptiva. Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que los estudios de naturaleza transversal y descriptiva tienen como objetivo explorar el nivel o estado de una o más variables en una población en un punto específico en el tiempo. En otras palabras, su propósito principal es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

Para la recolección de la información se trabajó con la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario. Para ello, se emplearon dos ya validados y de amplio reconocimiento para la medición de las variables de este estudio; el primero fue el Inventario de Inteligencia Emocional EQ-I desarrollado por Bar-on (2000); el cual, abordan los factores de la inteligencia personal, emocional y social, evaluados a través del inventario del cociente emocional y el segundo fue el cuestionario de Kilmann y Thomas (1977) que permite identificar las preferencias de las personas en cuanto al tipo de estilo que emplean para resolver conflictos en diversas situaciones.

La población estuvo constituida por los estudiantes de la Institución Educativa Sor Josefa del Castillo ubicada Guamo Tolima (Colombia), el muestreo fue de tipo probabilístico entendido por Hernández et al (2014) como el tipo de muestra que se elige según la conveniencia de investigador, que le permite seleccionar de forma arbitraria los participantes y las cantidades que puede haber en el estudio. Para esta investigación se seleccionaron 30 estudiantes de Educación Media, específicamente de 11mo grado con edades comprendidas entre 15 y 17 años.

El desarrollo de la investigación se realizó siguiendo las fases propuestas por Hernández et al (2014), las cuales se describen a continuación: 1. La idea: diagnóstico de manera empírica, donde se determinó la necesidad de identificar la relación existente entre la IE y la resolución de conflictos en la población objeto de estudio; 2. Planteamiento del problema; 3. Revisión de la literatura y construcción del fundamento teórico que sustenta la investigación, 4. Determinación del alcance de estudio, que permitió establecer la tipología transversal y descriptiva de acuerdo a lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) 5. Diseño de hipótesis y definición de variables, 6. Diseño metodológico, donde se optó por investigación cuantitativa; 7. Determinación del tipo de muestreo, el cual fue probabilístico; 8. Inmersión al campo para recolección de datos, 9. Análisis de los datos recolectados y 10. Elaboración del reporte de resultados.

## RESULTADOS

### Inteligencia Emocional

Para determinar la inteligencia emocional en la muestra seleccionada se trabajó, tal y como se mencionó en el apartado de metodología con el inventario de Inteligencia Emocional EQ-I de Bar-on (2000); que según el autor es un instrumento diseñado para medir la IE, fundamentado en el modelo de inteligencia socioemocional de Bar-On (1988), el cual se ha convertido en uno de los sistemas de medición de esta inteligencia más utilizados. Dicho instrumento está conformado por 133 ítems en escala de Likert, distribuidos en cinco componentes y 15 subcomponentes que se relacionan lógicamente y estadísticamente a partir de las cuales se obtiene una puntuación de subcomponentes, componentes y general que permite determinar el desarrollo de inteligencia emocional del individuo o grupo en el que se aplica.

Los componentes que permiten medir este instrumento son: 1. Lo Intrapersonal, que evalúa lo relacionado a cada individuo, conexión con las emociones y sentimientos propios, abarca los subcomponentes de independencia, autorrealización, autoconcepto, asertividad y comprensión de sí mismo. 2. Lo interpersonal, vinculado a las habilidades sociales, tales como, responsabilidad social, las relaciones interpersonales y la empatía; 3. La adaptabilidad, relacionado con el modo en que las personas se amoldan a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de forma efectiva las situaciones problemáticas,

comprende los subcomponentes de flexibilidad, prueba de la realidad y solución de problemas; 4. El manejo de estrés, evalúa el comportamiento ante situaciones estresantes está constituido por los subcomponentes de control de impulso y tolerancia al estrés y el 5. El estado de ánimo, que mide la capacidad del individuo para la vida, perspectiva y el sentirse a gusto en línea general, está conformado por los subcomponentes optimismo y felicidad.

Los resultados se expresan de acuerdo al puntaje de cada respuesta en una escala que va desde 0 a más de 130. Siendo por debajo 70, baja capacidad emocional inusualmente deteriorada; 70-79 muy baja capacidad emocional, necesita mejorar; 80-89 baja capacidad emocional, requiere optimizar; 90-109 promedio, capacidad emocional adecuada; 110-119 alta capacidad emocional o bien desarrollada; 120-129 muy alta capacidad emocional, extremadamente bien desarrollada y 130 o más marcadamente alta capacidad emocional, inusualmente bien desarrollada. En la tabla 1 se expresan los resultados de la aplicación de este instrumento a la muestra seleccionada.

**Tabla 1.** Resultados del Inventario Emocional EQ-i

Componente	Subcomponente	Puntaje del Subcomponente	Pauta interpretativa subcomponente	Puntaje del componente	Pauta interpretativa componente
Intrapersona	Independencia (IN)	81,5	Bajo	80,0	Bajo
	Autorrealización (AR)	79,8	Bajo		
	Autoconcepto (AC)	79,7	Bajo		
	Asertividad (AS)	89,0	Bajo		
	Comprensión de sí mismo (CM)	85,4	Bajo		
Interpersonal	Responsabilidad Social (RS)	70,2	Muy bajo	72,7	Muy bajo
	Relaciones Interpersonales (RI)	80,6	Bajo		
	Empatía (EM)	76,8	Muy bajo		
Adaptabilidad	Flexibilidad (FL)	82,6	Bajo	71,4	Muy bajo
	Prueba de la Realidad (PR)	75,7	Muy bajo		
	Solución de Problemas (SP)	70,5	Muy bajo		
Manejo del estrés	Control de Impulsos (CI)	80,4	Bajo	80,1	Bajo
	Tolerancia al Estrés (TE)	83,1	Bajo		
Estado de ánimo	Optimismo (OP)	76,2	Muy bajo	76,6	Muy bajo
	Felicidad (FE)	80,9	Bajo	71,4	
			Resultado general de los componentes	71,4	Muy bajo

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se expone los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento inventario EQ-I de Bar-on (2000), en donde los puntajes más bajo son 70,2 en adaptabilidad y 70,5 solución de problemas y el más alto es 89,0 en asertividad, en una escala del 70 al 130, donde 70 según el autor denota una baja capacidad emocional inusualmente deteriorada y 130 marca una alta capacidad inusualmente bien desarrollada; los resultados obtenidos evidencian puntajes muy bajos en los estudiantes en los diferentes componentes de la inteligencia emocional de acuerdo a lo planteado por el autor.

### Resolución de conflictos

Para identificar la manera en que los estudiantes de la muestra seleccionada enfrentan los conflictos, se trabajó, como ya se ha mencionado, con el test de Kilmann y Thomas (1977), el cual está conformado por 30 preguntas que tiene como propósito evaluar la conducta o estilo del individuo en situaciones de conflicto o en contextos en donde los intereses de dos o más personas parecen ser incompatibles. De acuerdo lo expresado por el autor hay dos dimensiones en las que se puede describir o enmarcar las conductas de las personas antes situaciones conflictivas; la primera está vinculada a la asertividad, que es la manera en que intenta satisfacer sus

propios intereses y la segunda la cooperación, relacionada con el modo en que la persona satisface los intereses de las otras personas. Estas dimensiones pueden emplearse para definir cinco estilos para solventar estas situaciones.

El autor del instrumento plantea 5 formas de enfrentar los conflictos, el primero hace referencia al estilo acomodaticio o complaciente donde la persona tiende a acomodarse o ceder ante los deseos de los demás; el segundo es el colaborativo donde se busca dar soluciones que favorezcan todas

las partes; el tercero es el estilo competitivo en el que lo importante siempre es ganar a toda costa; el cuarto es el estilo de evitación, que describe aquellas personas que suelen evadir las situaciones conflictivas y el quinto estilo es el compromiso que hace referencia a aquellas personas que buscan situaciones intermedias donde nadie gana, ni pierde o que todas las partes involucradas deben ceder en algo y pone atención a las preocupaciones e intereses de todos los involucrados. Los resultados de la aplicación de este instrumento se expresan en la tabla 2.

**Tabla 2.** Resumen de los resultados obtenido del instrumento de estilos de manejo de conflictos de Kilmann y Thomas (1977)

Estilo	Número de estudiantes	%
Acomodaticio	7	23.3
Colaborativo	5	16.6
Competitivo	8	26.6
Evitación	7	23.3
Compromiso	3	10.0

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra en la tabla 2, un resumen consolidado del análisis de la información obtenida de la recolección de los datos, en donde se evidenció que el número mayor de estudiantes se encuentra en el estilo competitivo (26.6%) seguido por el modo acomodaticio o complaciente (23.3%) y el de evitación (23.3%); mientras que solo tres estudiantes que representa el 10.0% de los 30 encuestados están en el estilo compromiso y en colaboración cinco que constituye el 16.6%. Lo que demuestra que la muestra estudiada es renuente a las situaciones de colaboración y compromiso, ante las situaciones de conflicto

suelen más bien tener un estilo de evitación o competencia. En este sentido, se evidencia que los estudiantes del muestreo seleccionado, la mayoría se ubica en los estilos complaciente 23.3%, competitivo 26.6% y evitación 23.3% que son los tres estilos que menos saben enfrentar situaciones conflictivas, mientras que pocos se ubican en los estilos de compromiso 10% y colaboración 16.6%, que son los modos más favorables y con mayor manejo de emociones ante la resolución de problemas.

## DISCUSIÓN

El tema de inteligencia emocional ha tenido considerable interés público motivado

a popularización de varios libros que abordan la temática, como es el caso de Goleman (1995); sin embargo, es oportuno destacar que los componentes básicos de este constructo teórico se han ido enriqueciendo en las últimas décadas, específicamente con los trabajos de Bar-On (1988), Bar-On y Parker (2000) Gardner (1983) Salovey y Mayer (1990) y Bisquerra (2000; 2010).

En torno a su definición Goleman (1995) la asume como la manera de relacionarse con el mundo que pone un gran énfasis en los sentimientos. Engloba habilidades como el autocontrol, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Estas habilidades configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión y el altruismo, los cuales son esenciales para una adaptación social efectiva y creativa. En este mismo orden de ideas, Bisquerra (2003) define la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para ser consciente de sus estados emocionales en diversas situaciones y momentos. Dado que los puntajes de medición revelan niveles bajos y muy bajos, es imperativo implementar procesos de intervención en la población estudiada, especialmente en áreas como el estado de ánimo, la adaptabilidad, el manejo del estrés y las relaciones interpersonales.

Al analizar los resultados del inventario EQ-I de Bar-on (2000), se observa que los puntajes oscilan entre 70.2 y 89.0, indicando niveles bastante bajos en los distintos componentes de la inteligencia emocional. En términos generales, los participantes

obtuvieron un puntaje promedio de 71.4, lo que sugiere un bajo desarrollo en las capacidades emocionales y sociales de los estudiantes, con un amplio margen de mejora, de acuerdo a lo planteado por el autor. Los resultados obtenidos ponen evidencia lo expresado por UNESCO (2023) y Molina-Isaza y Nova-Herrera (2023) en torno a la necesidad de desarrollar programas de educación emocional que permitan la optimización de las competencias emocionales de los estudiantes en todos los niveles educativos. Entendiendo que las deficiencias en la gestión emocional pueden ocasionar trastornos en los procesos psicopedagógicos y en el convivir.

Los hallazgos de este estudio subrayan la necesidad de llevar a cabo intervenciones en la población estudiada. De acuerdo con Goleman (1995) y Bisquerra (2014) para cultivar una inteligencia emocional equilibrada, es esencial fortalecer habilidades como la autoconciencia emocional, que implica la capacidad de reconocer y aceptar las propias emociones, y el autocontrol o gestión emocional, que se relaciona con la capacidad de regular las emociones y sentimiento propios de los demás de manera adecuada frente a situaciones cambiantes. Además, la automotivación, que implica la capacidad de generar entusiasmo y motivación interna, y la empatía, que se refiere a la capacidad de comprender y reconocer las emociones de los demás, son fundamentales para el desarrollo de la inteligencia emocional. El modelo de Bisquerra plantea además el desarrollo de competencias para la vida y el bienestar constituidas por un conjunto de

habilidades vinculadas con la capacidad para adaptarse a diferentes situaciones y contextos y escenarios de una manera responsable, apropiada, sana, asertiva y equilibrada

En lo que respecta a la resolución de conflictos, Kilmann y Thomas (1977) definen el término conflicto como un proceso que inicia cuando una parte percibe que la otra parte la ha afectado o están por hacerlo de manera negativa, en algo que la primera parte estima y su manejo se vincula con la manera en que cada individuo lo enfrenta. Al respecto, Budjac (2011), manifiesta que el manejo de conflicto es un estado o situación de incompatibilidad de ideas, pensamientos o emociones entre dos o más individuos, es decir, cuando un individuo tiene la percepción, perspectiva o creencia de una necesidad, idea, pensamiento o interés diferente a su contraparte; lo que genera una situación en desacuerdo que puede abordar diversos cuestionamientos.

En torno a los resultados obtenidos en el presente estudio se evidenció que la mayoría de los estudiantes se ubican en el estilo acomodaticio o complaciente (23.3%), competitivo (26.6%) y de evitación (23.3); mientras que solo el 10% de los 30 encuestados están en estilo compromiso y 16.6% en el colaborativo. Lo que, evidencia que el poco desarrollo de IE influye en la manera que los estudiantes hacen frente a sus conflictos. De acuerdo a lo planteado por Kilmann y Thomas (1977) y Budjac (2011) cada persona tiene habilidades diferentes para hacer frente a las situaciones conflictivas, algunas incluso actúan como mediadores en situaciones en las

que no están inmersos.

En torno a esto, Eyssete (1998), citado en Santos (2018), ha identificado una serie de habilidades esenciales para aquellos que desean desempeñar el papel de mediadores en la solución de conflictos. Estas habilidades incluyen la capacidad de reconocer sus propios sentimientos en relación al conflicto, escuchar atentamente y estar dispuesto a resolver el problema. Los resultados obtenidos indican la necesidad de llevar a cabo procesos psicoeducativos en la población evaluada; ya que, los porcentajes más bajos se encuentran en las áreas de colaboración y compromiso, las cuales son esenciales para adquirir las destrezas necesarias en la resolución de conflictos.

En cuanto al contexto de estudio, los participantes muestran dificultades para percibir las diferencias como oportunidades para el beneficio mutuo, como ocasiones para aprender y resolver problemas conjuntamente. Aunque el conflicto puede tener aspectos amenazantes e improductivos, un enfoque pesimista indiscriminado puede obstaculizar la capacidad de ver las posibilidades de colaboración y, en consecuencia, privar a las personas de los beneficios y satisfacciones mutuas que acompañan a una colaboración exitosa. En cuanto al compromiso, se observa que a los individuos les resulta difícil establecer un clima de buena voluntad con otros para evitar problemas. Eviten ser conciliadores en asuntos menores que son importantes para los demás, lo que puede ser percibido como falta de disposición.

La aplicación de los instrumentos seleccionados permitió identificar en primer lugar que los niveles de IE de los estudiantes de los estudiantes de Educación Media de la Institución Educativa Sor Josefa del Castillo, donde se evidenció que el puntaje más bajo es 70,2 y el más alto es 89,0, puntajes muy bajos en los diferentes componentes de la inteligencia emocional de acuerdo a lo planteado por Bar-On (2000), lo cual, de acuerdo a lo planteado por el mismo autor determina que los estudiantes encuestados tienen una IE emocional subdesarrollada o muy baja con un considerable espacio de mejor. En segundo lugar, se evidenció que los estudiantes de Educación media de la Institución intervenida son renuentes a las situaciones de colaboración y compromiso, lo cual, deben ser elementos a fortalecer e intervenir psicopedagógicamente en el proceso de formación de la población estudiada.

De acuerdo a lo planteado por Azañedo (2020) se ha descubierto que la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con la resolución de conflictos; entendiendo que la primera se refiere a la capacidad de identificar, comprender y gestionar las emociones propias, así como las de los demás y la segunda se refiere a la capacidad de manejar y resolver conflictos de manera positiva y constructiva para lo cual se requiere contar con una buena gestión emocional. Las investigaciones han demostrado que las personas con altos niveles de inteligencia emocional están mejor equipadas para gestionar conflictos. En este sentido y de acuerdo a lo expresado por la

UNESCO (2023) las habilidades emocionales y de resolución de conflictos juega un papel crucial en el fortalecimiento de los procesos psicoeducativos en los estudiantes de Educación Media.

Al respecto, Obaco (2020) afirma que las habilidades en resolución de conflictos brindan a los estudiantes herramientas prácticas para enfrentar y resolver los desafíos interpersonales que pueden surgir en el entorno educativo. Aprender a comunicarse de manera asertiva, a escuchar activamente y buscar soluciones reforzadas beneficiosas promueve una cultura de diálogo y negociación, impidiendo confrontaciones destructivas. Esto contribuye a un clima escolar más armonioso ya una mejora en el rendimiento académico. Las habilidades de resolución de conflictos son fundamentales para los estudiantes, ya que les ayudan a abordar los desafíos interpersonales que pueden encontrar en el entorno educativo.

Con estas competencias, los estudiantes pueden comunicarse de manera efectiva, escuchar activamente y buscar soluciones beneficiosas para todos que sería el estilo de compromiso señalado por Kilmann y Thomas (1977), evitando así confrontaciones destructivas y promoviendo una cultura de diálogo y negociación. Al fomentar esa cultura, las escuelas pueden crear un entorno más armonioso, lo que contribuye a mejorar el rendimiento académico; tales como, la comunicación eficaz, la escucha activa y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas son competencias propias de IE y de la resolución de conflictos que

los estudiantes deben desarrollar. Estas competencias permiten a los estudiantes evitar confrontaciones destructivas y promover una cultura de diálogo y negociación, tal y como lo describen Kilmann y Thomas (1977). Al fomentar esa cultura, las escuelas pueden crear un entorno más armonioso que contribuya a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Asimismo, Obaco (2020) señala que en la resolución de conflictos hay un componente de competencias afectivas-emocionales que juegan un papel importante en la resolución de conflictos de manera asertiva, tales como la autoconfianza, las relaciones sociales y la empatía, habilidades destacadas por Bar-On (1988), Bar-On y Parker (2000), Gardner (1983), Salovey y Mayer (1990) y Bisquerra (2000; 2010) para el desarrollo de la inteligencia emocional. Lo planteado por estos autores pone en evidencia la relación existente entre ambos constructos y la importancia que sean incluidos en los procesos psicopedagógicos tal y como demanda la UNESCO (2023).

### CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos seleccionados se concluye que la capacidad emocional y social de los estudiantes es muy subdesarrollada o muy baja y con considerable espacio de mejora; asimismo, se determinó que son renuentes a las situaciones de colaboración y compromiso, lo cual, deben ser elementos a fortalecer e intervenir a través de actividades psicopedagógicas. Es preocupante observar que la capacidad emocional y la habilidad

de resolución de conflictos se encuentra en este nivel; lo que, indica que pueden tener dificultades para establecer relaciones con los demás y gestionar sus propias emociones; entendiendo, que estas son habilidades importantes que se requieren para el éxito tanto académico, como personal. En este sentido, se sugiere que estas áreas sean objeto de mejora a través de diversas estrategias educativas.

La inteligencia emocional permite a los estudiantes comprender y manejar sus propias emociones, lo que les facilita la autorregulación emocional y el manejo del estrés. Al tener una mayor conciencia de sus propias emociones, los alumnos pueden desarrollar una mayor empatía hacia los demás, promoviendo así una comunicación efectiva y relaciones saludables. Esto contribuye a un ambiente de aula más positivo y colaborativo, mejorando el proceso de aprendizaje y la convivencia escolar. La inteligencia emocional es una habilidad valiosa que debe ser desarrollada en los estudiantes; ya que, no solo beneficia su propio bienestar sino que también mejora sus interacciones con los demás. A través de la IE los estudiantes aprenden a reconocer y gestionar sus propias emociones, lo que les permite afrontar mejor el estrés y regular su comportamiento. Esta autoconciencia y autorregulación también ayuda a los estudiantes a desarrollar una mayor empatía hacia los demás. Cuando los estudiantes están en contacto con sus propias emociones tienden a solucionar mejor sus conflictos.

Al fortalecer la inteligencia emocional y las habilidades en resolución de conflictos, los estudiantes adquieren herramientas

fundamentales para enfrentar los desafíos emocionales y sociales que pueden encontrar en su trayecto educativo. Estas habilidades no solo les benefician durante la educación media, sino que también les proporcionan una base sólida para su desarrollo personal y profesional a largo plazo. Las mismas son esenciales para que los estudiantes se desenvuelven con éxito en su transitar educativo. La IE les ayuda a comprender y gestionar sus emociones y las de quienes los rodean; lo cual, es especialmente beneficioso tanto en lo personal como en lo académico.

En resumen, al promover la inteligencia emocional y las habilidades en resolución de conflictos a través de procesos psicoeducativos en los estudiantes de Educación Media se fortalecen de manera positiva, fomentando su bienestar emocional, su habilidad para desenvolverse de manera asertiva y su capacidad para enfrentar y resolver conflictos de forma adecuada. La educación media es una fase crucial en la vida de un estudiante en su transición de la niñez a la adolescencia. Durante este tiempo, los estudiantes experimentan importantes cambios físicos, emocionales y sociales. Es fundamental promover la inteligencia emocional y las habilidades de resolución de conflictos en los estudiantes de este nivel para ayudarlos a afrontar estos cambios positivamente.

## REFERENCIAS

- Azañedo, M. (2021). Inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de una Institución Educativa de Trujillo – 2020. [Tesis de grado-Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58982/Aza%20c3%b1edo\\_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58982/Aza%20c3%b1edo_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bar-On, R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. [Tesis doctoral sin publicar. Rhodes University.]
- Bar-On, R. y Parker, J. D. (2000). The emotional quotient inventory: Youth version. Multi-Health Systems.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Ciss.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21, 1, 7-43. <https://revistas.um.es/rie/article/download/99071/94661/397691>
- Bisquerra, R. (2010). Psicopedagogía de las emociones. Síntesis.
- Bisquerra, R. (2012). ¿Cómo educar las emociones? La Inteligencia Emocional en la infancia y la adolescencia. Hospital Sant Joan de Déu
- Bisquerra, R. (2011). Educación emocional. *Revista padres y maestros*, 337, 5-8. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/81300/00820113012348.pdf?s>
- Budjac, B. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Pearson Educación de México
- Gardner, H. (1983). Frames of mind: The theory of multiple intelligences. Basic Books
- Goleman, D (1995). Inteligencia emocional. KAIROS

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education
- Kilmann, R. H., y Thomas, K. W. (1977). Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37(2), 309–325. <https://doi.org/10.1177/001316447703700204>
- Molina-Isaza, L., & Nova-Herrera, A. J. (2023). La inteligencia emocional, una oportunidad para la gestión de la convivencia escolar. *Praxis*, 18(1), 15–32. <https://doi.org/10.21676/23897856.3878>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1989). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. [http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer\\_1989\\_EmotionalIntelligence.pdf](http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf)
- Santos, A. (2018). Relación entre la Inteligencia emocional, Socialización y sus efectos en la Solución de conflictos en estudiantes de quinto de Secundaria de Instituciones Educativas Estatales de la Región Puno 2015. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1) <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/357>
- UNESCO (2023). Transformar-nos: marco para la transformación educativa basado en el aprendizaje socioemocional en América Latina y el Caribe. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000383816>
- Zambrano-Cruz, Y. y Lazo- Moreira, M. (2022). El desarrollo de la inteligencia emocional para afrontar problemas psicosociales en niños prescolares. *Revista Polo del Conocimiento*, 78(8), 602-631. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/5092/pdf>