

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
SEGÚN GOLEMAN, EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL CICLO
IV GRADO OCTAVO DEL COLEGIO INCADES**



SONIA ISABEL PRADA ORTIZ

Trabajo de Grado como requisito para optar por el título de Magister
en Educación

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
METODOLOGÍA VIRTUAL
PAMPLONA**

2021

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
SEGÚN GOLEMAN, EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL CICLO
IV GRADO OCTAVO DEL COLEGIO INCADES**



SONIA ISABEL PRADA ORTIZ

Asesor:

Yadira del Pilar Camperos Villamizar

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
METODOLOGÍA VIRTUAL
PAMPLONA**

2021

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso que iluminó mi camino permitiéndome cumplir un sueño más.

A mi hija quien es mi mayor motivación y la razón por la que busco superarme cada día.

A mi familia por su amor y comprensión y especialmente a mi hermana Alejandrina Prada, por su apoyo incondicional.

Sonia Isabel Prada Ortiz

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por iluminar mi camino y permitirme desarrollar y culminar esta maestría.

A mis estimados estudiantes que me apoyaron durante esta experiencia, enriqueciendo mi quehacer pedagógico.

A los directivos y colegas de COL INCADES, por ser un estímulo constante y un impulso a no desfallecer en los momentos difíciles.

A mis compañeros, especialmente a Eleana Cordoba y a cada uno de los profesores, por la formación académica y muy especialmente a mi Tutora la Magister Yadira del Pilar Camperos Villamizar, por su incondicional apoyo y asesoría constante durante el proceso.

A la Universidad de Pamplona que me brindó la oportunidad para formarme profesionalmente, mi más sincera gratitud.

INDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS.....	pp vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I.....	14
1. EL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II.....	21
2. MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	28
2.2. Bases Teóricas.....	30
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	31
2.2.2. Competencia Emocional.....	33
2.2.3. El Conflicto.....	36
2.2.4. Conflicto Escolar.....	36
2.2.4. Resolución de Conflictos.....	38
2.2.5. Estudiantes Del Ciclo IV Grado Octavo Del Colegio INCADES.....	41
2.3. Marco Conceptual.....	42
2.3.1. Inteligencia Emocional.....	42
2.3.2. Inteligencia Colectiva.....	43
2.3.3. Conflicto.....	43
2.3.4. Resolución de Conflictos.....	43
2.4. Marco Contextual.....	44
2.5. Marco Legal.....	45
CAPÍTULO III.....	50
3. METODOLOGÍA.....	50
3.1. Enfoque de la Investigación.....	50
3.2. Diseño de la investigación.....	51
3.3. Informantes claves.....	53

3.4.	Fases de la Investigación.....	54
3.5.	Técnicas de Recolección de Datos.....	56
3.6.	Instrumentos de Registros de Datos.....	59
3.7.	Categorías de Trabajo y Unidades de Análisis.....	60
3.8.	Validación de los Instrumentos.....	61
CAPÍTULO IV.....		64
4.	PROPUESTA.....	64
4.1.	Descripción de la Propuesta.....	64
4.2.	Objetivo General.....	64
4.2.1.	Objetivos Específicos.....	65
4.3.	Justificación.....	65
4.4.	Descripción del Plan de Estrategias.....	68
4.5.	Evaluación de la Propuesta.....	73
CAPÍTULO V.....		75
5.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	75
5.1.	Fase I.....	75
5.1.1.	Procedimiento para el análisis de Información.....	81
5.2.	Fase II y Fase III.....	110
5.3.	Fase IV.....	111
CAPÍTULO VI.....		125
6.	DISCUSIONES DE RESULTADOS.....	125
CAPÍTULO VII.....		127
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
7.1.	Conclusiones.....	127
7.2.	Recomendaciones.....	128
CAPÍTULO VIII.....		130
8.	PROSPECTIVAS.....	130
REFERENCIAS.....		132
ANEXOS.....		136

INDICE DE TABLAS

Tabla	pp
1. Competencias Emocionales y Sociales.....	35
2. Informantes Claves.....	54
3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
4. Categorías de trabajo.....	61
5. Plan de Estrategias Didácticas.....	67
6. Estrategia N° 1.....	68
7. Estrategia N° 2.....	69
8. Estrategia N° 3.....	69
9. Estrategia N° 4.....	70
10. Estrategia N° 5.....	70
11. Estrategia N° 6.....	71
12. Estrategia N° 7.....	71
13. Estrategia N° 8.....	72
14. Estrategia N° 9.....	72
15. Estrategia N° 10.....	73
16. Codificación.....	75
17. Categorías y conceptos emergentes.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	pp
1. Síntesis de la inteligencia emocional en la resolución de conflicto.	110

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	pp
1. Guión de Entrevista.....	136
2. Formato Validación De Instrumentos.....	137
3. Formato Validación de Instrumentos.....	138

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
METODOLOGÍA VIRTUAL
PAMPLONA**

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN GOLEMAN, EN
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL
CICLO IV GRADO OCTAVO DEL COLEGIO INCADES**

Autor: Sonia Isabel Prada Ortiz

Tutor: Yadira del Pilar Camperos Villamizar

Fecha: Septiembre 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Analizar la influencia de la inteligencia emocional según Goleman en la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES. Este estudio se fundamentó en constructos generales y específicos relacionados con la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. En cuanto a la metodología, el estudio se enmarca en el enfoque cualitativo con un diseño de investigación acción, el cual responde a cuatro fases: (a) Diagnostico, (b) Construcción del plan de acción, (c) Ejecución del plan de acción y (d) Cierre de la investigación. Los informantes claves estuvieron conformados por cinco estudiantes del ciclo IV, Grado Octavo del Colegio INCADES. En cuanto a las técnicas para la recolección de datos, se aplicó la entrevista y el grupo focal cuyos instrumentos fueron guiones de preguntas. En cuanto a los resultados, en el diagnostico no se evidenció la presencia de un conflicto propiamente dicho en el grupo de estudio, debido a las pocas relaciones que se vienen estableciendo por el distanciamiento social a causa de la pandemia por Covid-19. Sin embargo, se dio continuidad a la investigación diseñando e implementando la propuesta de estrategias didácticas basadas en la inteligencia emocional, que permitió fortalecer la resolución de conflictos y el buen trato entre los estudiantes.

Descriptor: inteligencia emocional, resolución de conflictos, estrategias didácticas.

INTRODUCCIÓN

El conflicto es un elemento que siempre estará presente en la sociedad, debido a que los seres humanos poseen diversas formas de pensar, sentir y actuar, factores que generan diferencias entre iguales. En este propósito, es necesario formar y educar emocionalmente a los niños y jóvenes para que aborden de forma adecuada cada una de las situaciones que se les puedan presentar en la cotidianidad.

El principal objetivo de la educación es formar integralmente al individuo, lo que implica abarcar tanto las competencias cognitivas como las sociales y emocionales, brindándole a los educandos las herramientas óptimas para su desenvolvimiento en la vida diaria. Es aquí donde cobra mucha relevancia incorporar en la práctica pedagógica estrategias basadas en la inteligencia emocional con la finalidad de que el estudiante aprenda, no solo a conocerse a sí mismo, sino a contralar sus emociones, para que de esta manera sea capaz de comprender a los otros, percibir correctamente sus emociones y actuar favorablemente en la resolución de un conflicto.

En efecto, el colegio INCADES de la Ciudad de Bucaramanga se suma a esta realidad, pues al ser un espacio donde convergen jóvenes de diferentes edades, pensamiento, religión, entre otros factores, se ve afectado por conflictos entre sus estudiantes, razón por la cual se hace imprescindible, el abordaje de una investigación dirigida a desarrollar habilidades cognitivas y afectivas en los discentes para fortalecer la sana convivencia. De allí surge la presente investigación que tuvo por objetivo general Determinar la influencia de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos

entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES y se constituye de la siguiente forma:

El Capítulo I. Hace referencia al planteamiento del problema, vinculado a la incidencia que tiene la inteligencia emocional, según Goleman en la resolución de conflictos escolares, la formulación de la pregunta de investigación, la justificación desde un punto de vista teórico, social, práctico y metodológico, por último, en este capítulo se presenta los objetivos con los cuales se pretende dar respuesta a dicha pregunta. Luego se tiene **el Capítulo II** el cual se conforma de los antecedentes, las bases teóricas relacionadas con la inteligencia emocional, el conflicto y la resolución de conflictos, además de las bases legales enmarcadas en las leyes y decretos en las cuales se fundamenta el estudio.

Posteriormente **el Capítulo III** abordó la metodología de investigación, la misma se enmarca en un enfoque cualitativo, ya que busca interpretar los datos encontrados sin que imperen las emociones de la investigadora, además tuvo un diseño investigativo de tipo Investigación-Acción Participativa, en donde se proponen alternativas de solución involucrando a todos los actores presentes en el estudio. El grupo de informantes claves estuvo conformado por 5 estudiantes del contexto investigativo. En cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizó la entrevista a profundidad, el análisis de contenidos y la técnica de grupo focal, todas con el instrumento que soporta la información obtenida. Por último, en el capítulo se explican los procesos que se derivan de ellos, incluyendo la categorización.

Por su parte **el Capítulo IV** se refiere a la propuesta, la cual plantea actividades didácticas para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en la resolución de

conflictos, enmarcadas en el uso de las tecnologías debido a la situación actual de distanciamiento social por la Covid- 19.

Por otra parte, se hace alusión al **Capítulo V** que presenta el análisis de los resultados mediante la interpretación de los datos en función a las categorías encontradas. **El Capítulo VI** referente a la discusión de estos resultados, siendo uno de los aportes más relevantes que la Inteligencia Emocional no se relaciona con no tener conflictos, sino con la capacidad para resolverlos adecuadamente y, por último, los **Capítulos VII y VIII** que abordan las conclusiones, recomendaciones y prospectiva.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

El conflicto se ha convertido en una problemática que ha trascendido a todas las esferas de la sociedad e, incluso, ha permeado a las familias colombianas, ya que, este es un fenómeno que está relacionado con aspectos comportamentales y actitudinales propios de la condición humana y no son fáciles de definir, pues se pueden presentar por diversas razones como: la ideología, la forma de ver el mundo, los gustos y la forma de actuar, factores que en conjunto cuando falla la aceptación, tolerancia y respeto producen afectaciones que ocasionan serias dificultades en el interior de los grupos humanos.

En este orden de ideas, en la mayoría de las Instituciones Educativas, una problemática que se puede percibir es la dificultad que tienen los estudiantes para resolver los conflictos que surgen en la cotidianidad de la convivencia, debido a la falta de principios y valores, que les permitan respetar y tolerar las diferencias sociales, culturales, económicas y religiosas de los demás.

La presente investigación surge de las observaciones realizadas desde la experiencia laboral de la investigadora, como coordinadora de disciplina de la básica secundaria y más exactamente de los estudiantes del ciclo IV grado octavo del Colegio Integral de Capacitación de Santander, (en adelante Colegio INCADES) ubicado en la Ciudad de Bucaramanga, los cuales, presentan situaciones relacionadas con el maltrato

infantil, violencia intrafamiliar, desplazamiento, discriminación, descomposición familiar, entre muchas otras problemáticas de la sociedad actual, que trascienden al aula, impidiendo que las relaciones interpersonales fluyan de forma adecuada y ocasionando conflictos que generan dificultades e impiden el verdadero sentido de la labor formativa.

En las instituciones educativas el conflicto como tal es producido directamente a través de las agresiones entre pares, las cuales se exteriorizan con conductas como: agresiones físicas y verbales contra sus compañeros y hasta contra los mismos docentes. Es normal ver a diario cómo la convivencia entre los estudiantes carece de normas, principios y comunicación asertiva, lo que impide el desarrollo adecuado de las clases y genera bajo rendimiento académico. La mayoría de los estudiantes usan constantemente un vocabulario inapropiado, manifiestan agresiones verbales y físicas hacia los compañeros y les es difícil ser tolerantes para aceptar las diferencias, lo cual ha ocasionado un deterioro de las relaciones entre iguales.

Muchas de estas conductas obedecen a las difíciles situaciones que los jóvenes deben enfrentar debido a que en el medio en el que se desenvuelven hay una serie de características que explican ciertos comportamientos, pudiendo mencionar que existe un elevado grado de desintegración familiar por la separación en alto número de los padres y posterior unión con otros cónyuges, lo que ha llevado a que los hijos tengan que compartir con los de la nueva pareja o convivir con otros familiares, sean tíos o abuelos e incluso con personas a quienes no los une ningún parentesco.

Es por ello que a través de una estrategia basada en la inteligencia emocional según Goleman, se busca crear herramientas que centren su objetivo en el manejo de las emociones y el autocontrol a fin de educar a los estudiantes del ciclo IV grado octavo

del Colegio INCADES emocionalmente, lo cual les permitirá afrontar las múltiples problemáticas que se presentan dentro y fuera del aula de manera asertiva, contribuyendo así a mejorar las relaciones interpersonales y que el clima en el aula de clase sea favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En este sentido es importante resaltar que el conflicto debe asumirse como una oportunidad de aprendizaje en el que se desarrollan habilidades comunicativas y de interacción con el otro. Bajo esta perspectiva cabe resaltar los planteamientos de la UNICEF (2008), quien señala que la resolución de los conflictos es la exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo influye la inteligencia emocional SEGÚN GOLEMAN, en la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES?

1.3. Justificación

El conflicto es un elemento que siempre estará presente en la sociedad, debido a que la convivencia entre personas que poseen diversas formas de pensar, sentir y actuar serán factores que generen diferencias entre iguales. Es por ello, que se debe formar y educar emocionalmente a los niños, niñas y adolescentes para que aborden de forma adecuada cada una de las situaciones que se les puedan presentar en la cotidianidad de las relaciones interpersonales en cualquier contexto. El conflicto no se debe enmarcar como algo caótico o desafortunado, puesto que en varias ocasiones dichas experiencias conflictivas generan transformaciones y cambios positivos en las personas implicadas, al

llevarlas a buscar soluciones, las cuales les permiten crecer en diversos aspectos y generar aprendizajes significativos para sus vidas.

Aun así, hay muchos casos en los cuales no se encuentra la forma adecuada para resolver problemas, ejemplo de ello son los estudiantes del ciclo IV, grado Octavo, del colegio INCADES, de la ciudad de Bucaramanga, razón por la cual se hizo necesario plantear este proyecto de investigación el cual se fundamentó en una estrategia basada en la Inteligencia Emocional, que brindará a la comunidad educativa y en especial a los estudiantes las herramientas necesarias que les permitan aprender a manejar sus emociones y entender las de los demás, logrando así, un equilibrio que favorezca la igualdad, el respeto por el otro, la toma de decisiones y la resolución positiva de los conflictos, con el fin de crear ambientes armónicos que permitan el normal desarrollo de las actividades académicas y la sana convivencia.

En este sentido, la convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (Mockus, 2002). Asimismo, ésta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003).

Con base en lo anterior, se puede resaltar el papel fundamental de la escuela en la formación integral de los individuos, ya que, es allí donde se moldean las futuras generaciones, es por ello, que se hace necesaria la implementación y aplicación de un modelo basado en la Inteligencia Emocional, donde los estudiantes interactúen de forma

asertiva y consiente a través de la apropiación de los principios básicos establecidos en el modelo de Daniel Goleman (1995).

Esta estrategia pedagógica basada en la inteligencia emocional según Goleman, busca responder a las necesidades e intereses de los estudiantes del ciclo IV Grado Octavo del Colegio INCADES de Bucaramanga la cual les permitirá conocer sus sentimientos y manejarlos de forma apropiada para fomentar relaciones interpersonales sanas, cordiales y duraderas con sus iguales, lo cual se verá reflejado en el crecimiento personal de cada uno y por consiguiente en la convivencia armónica y respetuosa, tanto en el aula de clase como en el contexto inmediato, gestando un impacto positivo en la comunidad educativa en general.

Es así como, este proyecto de investigación busca formar individuos íntegros, capaces de reconocerse y reconocer en el otro las fortalezas y las debilidades, aceptarse en sus diferencias, entendiendo que solo así podrán ser parte activa en la construcción de una sociedad más justa, participativa, pluralista e incluyente, donde primen los derechos de cada uno de sus ciudadanos. El propósito es entender el conflicto como una oportunidad para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del diálogo como opción para transformar las relaciones, el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre y la concertación como herramienta para salvaguardar las diferencias (Ruiz-Silva & Chaux).

Teniendo en cuenta la problemática a investigar, se puede decir que posee una calidad científica real, relevante y generadora de nuevos conocimientos, pues la teoría que la fundamenta brinda herramientas que contribuyen a transformar dicha realidad. Esta problemática debe ser abordada desde todos los ámbitos de la comunidad educativa,

entendida desde las directivas, los docentes, los estudiantes y los padres de familia, solo así, se logrará una comprensión profunda que brinde las posibles soluciones a la problemática planteada, como por ejemplo, generar un dialogo más cercano con los estudiantes basado en el respeto, la comprensión y la tolerancia, crear canales de comunicación constantes y permanentes entre los diferentes actores de la comunidad educativa, “directivos, docentes, padres de familia y estudiantes” e incentivar a los estudiantes a trabajar mancomunadamente en el control de sus emociones, generando un impacto social positivo tanto en el nivel del ciclo IV grado de octavo del Colegio INCADES de Bucaramanga, como en el contexto de cada uno de los sujetos que intervienen.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia de la inteligencia emocional según Goleman, en la resolución de conflictos *entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES.*

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar las formas que utilizan los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos.

Diseñar una estrategia basada en la inteligencia emocional SEGÚN GOLEMAN para la resolución de conflictos.

Implementar la estrategia a los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES.

Evaluar el comportamiento de los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos después de la aplicación de la estrategia.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

Para tener una mayor apropiación sobre el tema objeto de estudio de la actual investigación, es necesario revisar algunos estudios que se han realizado a nivel internacional, nacional y regional los cuales presentan elementos similares a la misma y por consiguiente permiten tener mayor claridad sobre los avances y las limitaciones que este tipo de investigación nos puede generar en materia de inteligencia emocional y resolución de conflictos.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Como primer antecedente, desde el plano Internacional se toma en cuenta la tesis doctoral de Cifuentes (2017) el cual se titula: La Influencia de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento Matemático de Alumnos de Educación Secundaria. Aplicación de un Programa de Intervención Psicopedagógica de Educación Emocional. Llevada a cabo en la Universidad Camilo José Cela, en Madrid -España.

Este estudio tuvo como objetivo general conocer las habilidades de la Inteligencia Emocional y el rendimiento matemático del alumnado de educación secundaria del IES. En cuanto a la metodología el estudio utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño cuasi-experimental para dar respuesta al problema de investigación que consistía en averiguar el efecto de la variable dependiente (IE) sobre la independiente (rendimiento matemático).

La muestra utilizada fue dividida en dos grupos a los cuales se les aplicó una prueba pretest y una posttest que permitió evidenciar que los estudiantes poseían un alto nivel de inteligencia emocional y un rendimiento matemático medio en un punto 6 de la escala del 1 al 10, sin embargo, se notó la disparidad entre las habilidades de inteligencia emocional de los grupos objeto de investigación.

A partir de estos resultados se consiguió demostrar en términos generales que la inteligencia emocional y el rendimiento matemático mejoran tras un programa para el desarrollo de la inteligencia emocional, lo que condujo a la investigadora a defender la necesidad de una educación emocional en la escuela. Asimismo, comprobó la importancia de una educación diferenciada para el desarrollo de la inteligencia emocional y el rendimiento matemático, que no discrimine por cuestiones de género.

Lo expuesto, permite afirmar que la inteligencia emocional trabajada en los entornos educativos resulta positiva para la adquisición de competencias cognitivas y afectivas, mejorando notablemente el rendimiento académico de los educandos. Como se aprecia el estudio sirve de fundamento teórico y práctico a la presente investigación, por cuanto permite corroborar la relevancia de la inteligencia emocional en la formación del individuo como un ser integral socialmente apto para vivir con otros.

El segundo referente intencional es el trabajo de Rodríguez (2016) que lleva por título: Educación para la Paz, el Camino Hacia la Transformación, realizado en la Universidad Pedagógica Nacional de México. La investigación muestra un enfoque cualitativo, ya que permite profundizar en el reconocimiento y el análisis del problema, esta investigación también presenta la metodología de la investigación acción por lo que permite un trabajo integrador entre la teoría y la práctica.

Este trabajo de investigación deja ver que los centros educativos han sido permeados por las diferentes situaciones de conflicto que a diario se reflejan en las aulas, y que se convierten en un reto para los agentes educativos, pues son ellos los encargados de abordar y mediar ante dichas situaciones. Desde esta perspectiva, surge la necesidad de implementar un dispositivo de intervención que permita conocer los procesos de convivencia desarrollados entre los estudiantes de la Escuela primaria ubicada en la delegación de Tláhuac, Ciudad de México, la cual se enfoca en brindar las herramientas necesarias para que los estudiantes logren dar soluciones adecuadas a las diferentes situaciones de conflicto que se presente en la cotidianidad de las relaciones entre iguales.

En esta investigación, el enfoque hacia los derechos humanos se presenta como eje central, es decir que busca que nuestros niños, niñas y adolescentes sean vistos como sujetos de derecho y, por consiguiente, se les garantice su libertad, su bienestar e integridad, promoviendo escenarios que contribuyan a la construcción de vínculos pacíficos y respetuosos a fin de mejorar las relaciones interpersonales tanto en los centros educativos como en la sociedad en general.

En este orden de ideas, esta visión hacia los derechos humanos es un elemento para tener en cuenta en la actual investigación, ya que está fundamentado en la libertad, el bienestar y la integridad considerándolos como principios que todo agente educativo está en la obligación de garantizar a nuestros niños niñas y adolescentes, a fin de fomentar una convivencia pacífica y una cultura de paz.

Como tercer referente Internacional, se menciona a Villalobos, Peña, Aguirre y Guerrero (2017) en su artículo Liderazgo escolar y conflictos socioeducativos, el cual busca reflexionar acerca del conflicto en el aula. Este estudio exploratorio fue publicado

por la Revista Calidad en la Educación y centra su objeto de estudio en algunas Instituciones públicas de educación media en Chile. La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo y busca mediante un estudio de caso, profundizar sobre los procesos de conflictividad educativa, dando cuenta de las estrategias y marcos de acción implementados por los directivos escolares en dichas Instituciones Educativas. Los autores presentan la investigación en cuatro apartados que le permitieron mejor análisis de los hallazgos.

En lo que refiere a los hallazgos del estudio estos estuvieron relacionados con la multiplicidad de conflictos socioeducativos presentes en los establecimientos escolares, la centralidad de los actores involucrados en el desarrollo y gestión de los conflictos y las múltiples estrategias desplegadas por los directores al momento de abordar los conflictos socioeducativos.

Como se puede observar, el artículo es un antecedente relevante para la actual investigación ya que centra su objeto de estudio en el conflicto y las diferentes forma de abordarlo desde los agentes que tienen el liderazgo en las instituciones Educativas (directivos y docentes) también evidencia a través del estudio de caso diferentes situaciones que hacen parte de la cotidianidad de las relaciones interpersonales de los jóvenes en las aulas de clase y esto es un referente que permitirá abordar la investigación evitando situaciones erróneas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Como primera alternativa se encuentra el estudio de investigación realizado por González (2017) titulado: Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase,

desarrollado en la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia. Cuyo propósito fue identificar estrategias pedagógicas que permitan abordar los conflictos que se presentan entre los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto de primaria de la Institución Educativa Rural San Francisco de Asís, teniendo claro que el conflicto es un hecho inherente al ser humano, y por tal razón siempre estarán presente en la cotidianidad de la convivencia.

De tal manera, el autor plantea que la tarea del educador es fundamental y no se debe concentrar únicamente a transmitir conocimientos, sino debe estar enfocada a enseñar a “aprender a vivir” a “vivir con otros y para otros” considerando que el conflicto es más una incompatibilidad, de caracteres. Desde esta postura, es claro que se requieren estrategias que permitan identificar las causas a partir de la realidad de los estudiantes y que la sana convivencia es un tema que concierne a toda la comunidad educativa y por tanto se deben establecer prácticas educativas, pensadas y articuladas al contexto familiar, educativo y social que garanticen una cultura de paz.

Para la actual investigación son de gran importancia los hallazgos obtenidos con respecto a la carencia de procesos formativos desde la institucionalidad en las estrategias aplicadas a los estudiantes de la Institución Educativa Rural San Francisco de Asís, y esto deja ver la falta de conocimientos profundos que propendan ambientes apropiados para el desarrollo integral de los estudiantes. Además, otro de los elementos que fortalecen la actual investigación es el hecho de entender el conflicto como una oportunidad de aprendizaje siempre y cuando se oriente desde procesos que permitan la resolución pacífica de los mismos.

En esta misma dirección, se hace alusión al trabajo presentado por Bazurdo (2016) que denominado: Modelo de Gestión Educativa para la Prevención y Resolución de Conflictos Escolares en el grado cuarto de educación primaria de la IE Las Villas de Soacha, presentado, llevado a cabo en la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Libre de Colombia, Bogotá D.C.

Esta investigación con enfoque cualitativo centra su objetivo en la prevención y la resolución de los conflictos basado en un modelo de gestión educativa, el cual busca que los conflictos que se presenta en el aula entre los estudiantes del grado cuarto de educación primaria de la IE Las Villas de Soacha, se aborden de manera adecuada.

Mediante este trabajo podemos darnos cuenta de la importancia que tienen la prevención y manejo adecuado de los conflictos y que es fundamental que las instituciones se apropien de dichas problemáticas profundizando en las causas a través de la investigación y así brindar las herramientas necesarias para encaminar a los estudiantes hacia una formación basada en el respeto por las diferencias entre iguales.

El estudio indica que la escuela juega un papel fundamental en la generación de un clima de convivencia pacífica en la sociedad, por lo cual se requiere no solamente eliminar de la escuela cualquier tipo de violencia infantil y juvenil, sino que llegue a ser un centro activo y mediador de una cultura de paz. En lo tocante al campo metodológico, la investigación se diseñó siguiendo el Ciclo de Deming y la aplicación se basa en las etapas de diagnóstico, conformación de una mesa de transformación del conflicto, de priorización del tratamiento de conflictos, de capacitación, de apoyo experiencial, de sensibilización, de divulgación del programa, de aplicación de estrategias pedagógicas

para la prevención y resolución de conflictos y finalmente, de evaluación, retroalimentación y mejoramiento continuo.

Este modelo de gestión educativa sirve de aporte a la investigación actual, pues le ofrece herramientas que permiten el desarrollo adecuado de los procesos, considerando que se requiere de un trabajo organizado y cooperativo por parte de los agentes educativos que intervienen en los procesos formativo, ya sea directa o indirectamente. En este punto, es conveniente tomar en cuenta que solo a través de la comprensión e interiorización del modelo de gestión educativo, se logrará una transformación en los comportamientos, lo cual se traduce en la generación de ambientes pacíficos y tolerantes donde el trabajo colaborativo, fortalecerá la convivencia y los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En otro contexto, se encuentra el programa colombiano Aulas en Paz, que tiene como objetivo dar solución a los niveles de agresión y violencia en niños, niñas y jóvenes de Colombia, en municipios en los que el conflicto armado es más grave. Fue ejecutado en alianza por la ONG Convivencia productiva y la Universidad de los Andes, diseñado para la puesta en práctica de los estándares básicos de competencias ciudadanas que especifican lo que el Ministerio de Educación Nacional de Colombia espera que sean capaces de hacer los estudiantes en términos de convivencia pacífica, participación democrática y pluralidad (Ministerio de Educación de Colombia, 2004).

En Colombia se han venido desarrollando estrategias a través de proyectos que centran su estudio en mejorar las formas de abordar los conflictos, un ejemplo de ello es el realizado por Dallos y Mejía (2012) titulado “Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas” el cual pretende llevar a la práctica didáctica las

competencias ciudadanas, esta estrategia buscaba crear ambientes propicios para la resolución de conflictos en las estudiantes de grado noveno del Colegio Nuestra Señora de la Anunciación en la ciudad de Cali .

Se puede observar, mediante los diferentes programas y proyectos aplicados por el Ministerio de Educación Nacional, como las estudiantes interpretan y contextualizan el concepto de conflicto, y como la falta de tolerancia, de respeto por las diferencias y el manejo inadecuado de sus emociones son factores fundamentales dentro del crecimiento de ese conflicto y cómo el mismo, se puede abordar a través de la implementación de competencias ciudadanas.

Esta estrategia pedagógica, aporta elementos importantes a la actual investigación ya que en ella se ratifica la importancia de brindar una educación fundamentada en el autocontrol y el manejo adecuado de las emociones a fin de garantizar que los sujetos asuman de manera consiente las diferencias que puedan surgir en la cotidianidad de las relaciones interpersonales.

2.1.3. Antecedentes Regionales

En el ámbito regional se ha tenido en cuenta la investigación de Beltrán (2014), que lleva por título: Competencias Sociales para la Convivencia y Resolución de Conflictos en el Aula, de los Estudiantes de Noveno Grado del Colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga, desarrollado en el Tecnológico de Monterrey. Este estudio es de carácter social, ya que centra su objeto de estudio en las actitudes, las acciones, los pensamientos y las prácticas, es por ello, que presenta una investigación cualitativa, a través de la cual se busca conocer si las competencias

establecidas en el currículo de la institución a nivel social son las pertinentes para que los estudiantes de noveno grado del colegio Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas de Bucaramanga gocen de buenas relaciones interpersonales tanto con sus iguales, como con los docentes y directivos.

Esta investigación permite tener una visión más cercana sobre la forma en que se abordan las situaciones de conflicto, pues en la mayoría de los casos se están omitiendo los protocolos correspondientes para dar resolución a los mismos, lo cual ocasiona dificultades que trascienden, generando ambientes negativos que no permiten la sana convivencia y generan traumatismos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En cuanto a los resultados de la investigación, estos permitieron establecer que la Institución Educativa ha implementado las estrategias pedagógicas adecuadas para el manejo de las competencias sociales las cuales se ajustan al PEI, por lo que permite concluir que la problemática radica en la mala administración de las mismas.

En este propósito, los hallazgos obtenidos son relevantes en la actual investigación porque sirve como punto de referencia para identificar las falencias que existen en las instituciones educativas por parte de directivos y cuerpo docente a la hora de implementar de forma adecuada las estrategias y protocolos establecidos para mediar y dar solución a los diferentes conflictos de la cotidianidad escolar.

Otro referente en el ámbito regional es la investigación de Barajas y Prada (2016), titulada: La familia, el contexto y su relación con el comportamiento disciplinario de los estudiantes de básica secundaria y media del Colegio Isidro Caballero Delgado, del barrio Zapamanga III etapa, del Municipio de Floridablanca, instituido en la Universidad Norbert Wiener Escuela de Posgrado, Lima. Perú.

La investigación responde a un estudio no experimental, correlacional, a nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, el cual tiene por objeto determinar la incidencia de la familia y el contexto social y como estas influyen de manera directa en los comportamientos de los estudiantes de la básica secundaria del Colegio Isidro Caballero Delgado, mediante el análisis de la problemática se ha logrado evidenciar que las relaciones interpersonales entre los estudiantes han sido permeadas por la difícil situación de convivencia que a diario deben enfrentar debido a la descomposición familiar y social que predomina en este tipo de contextos en situación de vulnerabilidad.

Como resultado de la investigación, se determina la necesidad de implementar desde la institución programas enfocados en el proceso de convivencia y educación, que involucren la familia y la comunidad en general, a fin de trabajar mancomunadamente en la reconstrucción del tejido social para que los niños niñas y adolescentes del contexto aprendan a dar soluciones adecuadas y bajo la figura del respeto por las diferencias y el dialogo asertivo como herramienta fundamental en la cotidianidad de la convivencia.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas que fundamentan el presente estudio, son un referente esencial que permiten conocer, analizar y reflexionar sobre los constructos generales y específicos relacionados con la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de la investigación en curso, esto, tomando en cuenta, que en todas las actividades mentales participa potencialmente la emoción y la inteligencia, porque la emoción y la inteligencia están activas durante la

mayor parte de los procesos mentales (Hilgard, 1980; LeDoux, 2000). En este orden de ideas, para tener una mejor interpretación es pertinente hacer una breve contextualización sobre el concepto de Inteligencia Emocional.

2.2.1. Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es una teoría que data de los años 70', que tiene como finalidad explicar o ahondar en el papel de las emociones de los seres humanos en cualquiera de los roles que le toque desempeñar. Abarca, desde la descripción de los rasgos emocionales hasta el manejo consciente por parte del individuo, es por esta razón que se ha decidido fundamentar la actual investigación bajo los constructos de la Teoría de la Inteligencia Emocional, en adelante (IE) y para tener una mayor comprensión es pertinente conocer sus orígenes y algunos de los autores más destacados. Teniendo en cuenta las consultas realizadas tenemos que Charles Darwin fue uno de los primeros que dio a conocer el término de Inteligencia Emocional, el cual destacó en el desarrollo de sus trabajos, manifestando la importancia de la expresión emocional en la supervivencia y la adaptación.

De acuerdo con lo expuesto, la inteligencia emocional, es el acto de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, conjugándolos satisfactoriamente para estar en completa armonía con el mundo exterior. Este término es sustentado por Thorndike (1920) quien hace referencia al término como inteligencia social, el cual describe como la capacidad de comprenderse a sí mismo y a los demás, y la define como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres y actuar sabiamente en las relaciones humanas”. Este autor considera que también existen otros dos tipos de inteligencia a

parte de la social: la abstracta (habilidad para manejar ideas) y la mecánica (habilidad para entender y manejar objetos).

Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional es un factor fundamental en las relaciones interpersonales, tanto en la toma de decisiones, como en la resolución de conflictos. En este contexto, la escuela como principal agente de convivencia social, requiere enseñar a los jóvenes a manejar favorablemente su inteligencia emocional, esto conllevará a mantener una mejor relación entre compañeros y entre estudiantes y docentes, basada en la comprensión, tolerancia y respeto. De allí su aplicabilidad dentro de este estudio, pues partiendo del enfoque de inteligencia emocional, se podrá dar posibles alternativas de solución a la problemática encontrada.

En otro orden de ideas, Wechsler (1940) hizo referencia a algunos elementos a los que describe como factores intelectuales y no intelectuales tales como afectivos, sociales y personales y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describirse adecuadamente estos factores.

Ahora bien, la IE a pesar de ser un tema que se ha mantenido en la palestra desde hace muchos años, no fue sino hasta el año 1995 cuando el término adquirió gran relevancia, tras la publicación del Libro de Daniel Goleman Inteligencia Emocional. A partir de allí, se han generado múltiples publicaciones asociadas a este constructo y se ha cobrado el interés por su relación principalmente con el ámbito educativo.

En este contexto, Goleman define la IE como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (p. 10). Como se observa, para el autor, todo ser humano es inteligente emocionalmente cuando es capaz de reconocerse a sí mismo, valorarse y respetarse, para poder

comprender a los otros. Implica, de esta manera, que la IE está asociada directamente con el concepto de autoestima, pues ambos exigen el autoconcepto como dominio de las emociones.

Posteriormente, Mayer y Salovey (1997) exponen el término en un contexto más amplio, de esta forma explican que:

La inteligencia emocional relaciona la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, también la habilidad para entender emoción y conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual. (p. 10).

Partiendo de lo expuesto por estos autores, la IE no solo centra su estudio en el manejo de las emociones, sino en la influencia que estas ejercen sobre el pensamiento y, consecuentemente, sobre el comportamiento de las personas. En este sentido y a juicio de la autora, la IE requiere ser insertada en las instituciones educativas con responsabilidad y prontitud, pues ellas pueden ayudar positivamente a la resolución de los conflictos del aula y a mejorar las relaciones de los educandos.

2.2.2. Competencia Emocional

Tomando en cuenta la relevancia que tiene la IE dentro del quehacer educativo, es oportuno catalogarla entonces como una Competencia que requiere de atención y de su planeación dentro de la jornada escolar, con el propósito de impulsar la formación integral de los educandos. A este respecto, la Federación de enseñanza de Andalucía promueve que “El cultivo de una competencia emocional desarrollada y oportuna,

contribuye en definitiva a potenciar la inteligencia, entendida en sentido amplio. No hay vida mental sana, ni siquiera a nivel de funcionamiento intelectual, en condiciones de disfunción emocional importante” (p. 3).

Esto afirma la importancia de la IE para el desarrollo cognitivo y social del ser humano. En efecto, impulsa la creatividad, la capacidad de solventar situaciones difíciles, las relaciones personales y la sana convivencia. Goleman (1998) sostiene que:

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente... Y en el núcleo de esta competencia se encuentran dos habilidades, la empatía (que supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos) y las habilidades sociales (que nos permiten manejar diestramente esos sentimientos). (p. 33)

De acuerdo con lo expuesto por Goleman, el manejo oportuno y apropiado de las emociones conlleva al individuo a abrirse caminos en el ámbito laboral, le permite centrarse en las metas propuestas y trabajar eficazmente a favor de ellas; desarrolla, por tanto, habilidades de autodisciplina, responsabilidad y liderazgo. Esto es otro factor fundamental para abordar la IE en la jornada escolar, pues evidentemente son muchas las bondades que ofrece a los jóvenes tanto en el presente como estudiantes como en su futuro profesional.

Desde este enfoque, se presenta la Tabla 1 que sintetiza las Competencias Emocionales y Sociales planteadas por Goleman y los subprocesos que intervienen en ellas.

Tabla 1.*Competencias Emocionales y Sociales.*

COMPETENCIAS EMOCIONALES		
COMPETENCIAS	CONCEPTO	SUBPROCESOS
Conciencia de uno mismo	Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos • Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las propias fortalezas y debilidades • Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades • Autocontrol: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos
Autorregulación	Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad • Integridad: Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal • Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios • Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información • Motivación de logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
Motivación	Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso: Secundar los objetivos de un grupo u organización. Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión. • Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.
COMPETENCIAS SOCIALES		
COMPETENCIAS	CONCEPTO	SUBPROCESOS
Empatía	Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás: Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan • Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes • Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas • Conciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo • Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces • Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes • Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas • Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios
Habilidades sociales	Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos • Colaboración y cooperación: Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común • Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas

Descripción de las Competencias emocionales y sociales del ser humano. Goleman (1998).

2.2.3. *El Conflicto*

A este respecto, García (2015) define el conflicto como:

El conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. (p. 3). En concordancia con la cita anterior, se entiende que un conflicto es una situación donde converge la agresividad y la intolerancia entre sus implicados, en otras palabras, se presenta una posición de intereses que conllevan a las partes a querer imponer su posición y/o punto de vista. Este escenario suele presentarse mucho en los planteles educativos, sobre todo en aquellos donde se imparte la educación secundaria.

2.2.4. *El Conflicto Escolar*

El conflicto es uno de los principales retos que enfrentan la educación de hoy, pues las Instituciones Educativas son espacios que albergan gran cantidad de niños y jóvenes con caracteres, necesidades y situaciones distintas, lo que muchas veces ocasiona fricción entre ellos, de manera que una de las tareas más significativa de las escuelas es enseñar a convivir en armonía y bajo los conceptos de respeto y tolerancia.

En este orden de ideas, es necesario comprender que la escuela es el organismo encargado de educar por y para la vida, por ello, amerita que las profesionales en la docencia adquieran habilidades que les permitan fomentar la convivencia entre los estudiantes. Jares (1991), citado en Pérez y Gutiérrez (2016) sostienen que el conflicto

es “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (p. 3).

Lo expuesto, ejemplifica lo que se percibe en las escuelas, pues la mayoría de los educandos quiere asumir siempre la postura de que su idea debe prevalecer por encima de la de los demás ocasionando situaciones, que, si no son bien manejadas por el docente, pueden terminar en la agresión física. Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional y el conflicto guardan una estrecha relación, pues la primera actúa directamente en la segunda. Esto quiere decir, a medida que las personas son emocionalmente inteligentes, serán capaces de reconocer cuando una situación es conflictiva y puede salirse de control, de manera, que puede emplear todas las herramientas que brinda la IE para transformar esa situación a través del diálogo.

Según Viñas (2004) citado en García (2015:4), los conflictos en las escuelas se pueden clasificar de acuerdo a sus características, de manera que los agrupa en cuatro categorías básicas:

- Conflicto de poder: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.
- Conflictos de relación: se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquica o emocionalmente al otro. En este caso podríamos incluir los casos de bullying ya que este se suele dar entre iguales y son estos factores mencionados anteriormente los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.

- Conflictos de rendimiento: son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/ profesorado le ofrece.
- Conflictos interpersonales: son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que este tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo uno del otro.

Según lo expuesto por el autor, existe una variedad de situaciones que se pueden presentar en las escuelas, sin embargo, es menester del docente promover las capacidades de auto reconocimiento en los educandos, de manera que estos puedan cuestionar su comportamiento y orientarlo hacia la resolución del conflicto de manera positiva.

2.2.5. Resolución de Conflictos

Los conflictos no son en sí mismos ni positivos ni negativos, por lo que es necesario aprender a resolverlos desde la comprensión y el diálogo. Existe conflicto cuando se produce un choque entre los intereses y necesidades. Como afirma la UNICEF (1999):

Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. No obstante, las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a tener una mayor comprensión sobre las formas adecuadas de reaccionar ante un conflicto.

En este contexto, los alumnos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permitan considerar el conflicto como una ocasión de

cambio creativo. Los campos de aplicación de la resolución de conflictos abarcan todas las manifestaciones humanas y sociales, desde los conflictos con uno mismo, hasta conflictos internacionales, pasando por los conflictos familiares, comunitarios, laborales, educativos y sociales; los cuales en su mayoría son conflictos presididos por alguna de las innumerables expresiones de violencia. Sin embargo, es preciso tomar en cuenta que no todos los conflictos tienen una solución. El conflicto humano, por ejemplo, en su lucha por la supervivencia ha de ser resuelto, mas, no existe una fórmula única para aplicarla universalmente.

Retomando el concepto de la UNICEF (2008) “La resolución de los conflictos es la exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse” (p.1). En otras palabras, puede entenderse como los distintos procedimientos y recursos que se emplean para solucionar situaciones negativas entre los individuos, de manera que las partes resulten satisfechas. Partiendo de estas consideraciones, se pueden presentar algunas propuestas que son aporte para contar con herramientas idóneas para resolver los conflictos.

- Reconocer y aceptar la existencia del conflicto. (Percepción del conflicto).
- Voluntad de solucionar el conflicto.
- Necesidad de búsqueda de una solución efectiva (constrictiva. Los llamados “conflictos buenos” o “productivos”, son solo aquellos donde las partes implicadas quieren solucionar la situación existente.
- Tener la creencia, convicción y flexibilidad para considerar y estar convencidos de que las personas (incluido uno mismo) podemos cambiar y asumir una conducta colaborativa de conciliación.

- Tratar de dar una solución a tiempo porque la dilación puede llevar a efectos acumulativos que pueden convertirse en problemas irreversibles.

Asimismo, Saaty (1989) propone los siguientes pasos preliminares que permiten comprender la naturaleza particular de un conflicto para su resolución:

- Identificación de las partes en conflicto.
 - Identificación de los objetivos, necesidades y deseos de cada una de las partes.
 - Identificación de los posibles resultados del conflicto o sus posibles soluciones.
 - Hipótesis acerca de la forma como cada parte visualiza sus objetivos y particularmente, su visión sobre la importancia relativa de estos objetivos.
- Supuestos sobre lo que cada una de las partes opinaría de los resultados y la forma en que un resultado específico podría cumplir con sus objetivos.

Como se observa en ambos apartados, la resolución de conflicto debe iniciar en el reconocimiento de que algo no está bien, que hay un problema que merita una solución. No obstante, es indispensable que el individuo se muestre calmado en todo momento, pues de ello dependerá que tenga el control para resolver las situaciones a través del diálogo, con equidad, comprensión y justicia.

En otro orden de ideas, Vintimilla (2011) define la resolución de conflicto como: Aquellos mecanismos extrajudiciales que las ciencias sociales y jurídicas ofrecen a la ciudadanía y a la misma administración de justicia para descongestionar la pesada carga judicial gracias al protagonismo de los involucrados, que pueden resolver las diferencias desde una perspectiva más interactiva, creativa, constructiva y participativa. (P. 1)

Siguiendo lo citado por el autor, la resolución de conflictos se relaciona con las formas de abordar situaciones adversas a la paz, medios que permiten la gestión de conflictos, bien sea en el entorno escolar o comunitario. Por consiguiente, depende de la manera en que el individuo sea capaz de manejar sus emociones, así podrá actuar conscientemente poniendo en práctica todas las herramientas aprendidas.

2.2.6. Estudiantes del Ciclo IV Grado Octavo del Colegio INCADES

El Sistema Educativo colombiano se estructura por ciclos y niveles que van desde la Educación Preescolar hasta la Educación Media Vocacional, al respecto Fabio Jurado y otros (2011) sostienen que:

Un ciclo educativo es el proceso de formación en el que participan los estudiantes y los docentes con el fin de lograr el crecimiento intelectual, personal y social. Se trata de un proceso que permite identificar los aprendizajes y el desarrollo socio afectivo de los estudiantes teniendo como referente lo que la comunidad educativa (docentes, estudiantes y familia) considera fundamental. (p.43)

En otras palabras, los ciclos educativos, comprenden los grupos de formación en los cuales se agrupan a los estudiantes, de acuerdo con características comunes, por ejemplo, en función a la edad, la madurez del niño y sus aptitudes académicas. Cabe destacar, que la Secretaría de Educación de Colombia en su afán por garantizar los derechos a educativos en los niños y jóvenes, cree conveniente plantear la misión de la escuela desde dos perspectivas, la enseñanza de contenidos fragmentados o la

estimulación de estrategias sociales y cognitivas que les permita desenvolverse en la sociedad de forma consciente y crítica.

En el caso del Colegio INCADES específicamente, el ciclo IV corresponde a un semestre del Octavo grado de Educación Media Secundaria, en este grupo educativo los discentes tienen una edad que va desde los 15 hasta los 17 años y se rigen por el Currículo y los Estándares de Competencias establecidos por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Es oportuno acotar que los estudiantes de este ciclo escolar presentan situaciones de conflictos a diario, tanto dentro como fuera del contexto escolar, lo que ha ameritado la intervención de las autoridades de la institución.

2.3.Marco Conceptual

2.3.1. *Inteligencia Emocional*

Partiendo de los planteamientos anteriores, se toma en consideración el concepto de Inteligencia emocional presentado por Mayer y Salovey (1997) pues, a juicio de la investigadora, explica de manera más amplia lo que abarca la inteligencia emocional, desde el punto de vista personal y social.

La inteligencia emocional relaciona la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, también la habilidad para entender emoción y conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual. (p. 10).

2.3.2. *Inteligencia Colectiva*

Partiendo del concepto de inteligencia emocional, es preciso definir que es la Inteligencia Colectiva, esa que se basa en el crecimiento emocional del entorno social. En este contexto, se toma en cuenta la definición propuesta por Wilches y Jiménez (2014) quienes sostienen que la inteligencia colectiva:

Es una filosofía de vida y de cambio que tiene en cuenta el contexto transicional que de constituir un sujeto social –ese ser competitivo, depredador y aniquilador de lo diferente u otro– se traslada a la constitución de un ser-humano-espiritual, que se fundamenta en una ética integrativa. (p. 112)

2.3.3. *Conflicto*

El conflicto es una situación adversa que se presenta entre dos o más personas, en la cual manifiestan opiniones distintas. De acuerdo con García (2015) define el conflicto como:

El conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.
(p. 3)

2.3.4. *Resolución de Conflictos*

De igual forma, la autora de esta investigación hace alusión al concepto de Resolución de Conflicto propuesto por Vintimilla (2011) pues considera que expone

todos los elementos necesarios para definir el término, de hecho, Vintimilla define la resolución de conflicto como:

Aquellos mecanismos extrajudiciales que las ciencias sociales y jurídicas ofrecen a la ciudadanía y a la misma administración de justicia para descongestionar la pesada carga judicial gracias al protagonismo de los involucrados, que pueden resolver las diferencias desde una perspectiva más interactiva, creativa, constructiva y participativa. (p. 1)

2.4. Marco Contextual

La investigación en curso se desarrolla en el Colegio de Capacitación Integral de Santander COL.INCADES, esta institución fue creada en el año 1996 como un centro de Capacitación para jóvenes y adultos interesados, su objetivo era formarlos en artes, oficios y programas técnicos laborales. Para el año 1997 la institución inició su formación en las áreas y disciplinas correspondiente al nivel del Educación Media ante el ICFES – PRUEBA ÚNICA, no obstante es en el año 1999 que solicita la licencia para el bachillerato por Ciclos Lectivos Especiales Integrales (CLEI) y/o bachillerato semestralizado, fue de esta manera que el COL. INCADES comenzó a instruir a jóvenes y adultos para obtener el Título de Bachiller Académico.

El Colegio INCADES se ubica en la Calle 34 de la Ciudad de Bucaramanga, tiene jornadas especiales (semanal, sabatina y dominical), y enmarca sus líneas educativas en el lema *Porque el futuro es hoy*. La comunidad INCADISTA ayuda a formar hombres y mujeres que entiendan que la democracia depende de la acción de los seres humanos, que el compromiso de cada uno posibilita el respeto de los Derechos

Humanos, cuida y fortalece la vida y propicia el desarrollo de estructuras básicas de competencias.

Sus valores institucionales son:

- Respeto.
- Tolerancia.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Solidaridad.
- Disciplina.

2.5. Marco Legal

La presente investigación se desarrolla dentro del marco de la Carta Magna de 1991, la cual otorga a la educación todas las características legales y sociales para ser ejercida como un derecho de primer orden. Es así como en el Artículo 44, la Constitución establece los derechos fundamentales de los niños, entre los cuales se encuentra la educación. Asimismo, el Estado, la sociedad y la familia están consagrados en el Artículo 67 como los responsables de asistir y proteger al niño y ser garantes de su educación desde los 5 y hasta los 15 años la cual comprenderá como mínimo de un año preescolar y nueve años de básica.

Como se observa, el impone desde la Constitución de la República como máxima Ley nacional la garantía de la educación tanto en la modalidad pública como en la privada, además exime al niño como primera instancia de los derechos constitucionales,

es decir, prioridad absoluta. En este sentido, el niño tiene derecho irrevocable e intransferible a una familia, una vivienda, ropa, alimentos y educación.

De igual forma, el Gobierno, en su competencia promulgó la Ley General de Educación (ley 115/1994) desde la cual se concibe a la educación como un proceso de formación permanente, personal, cultural, social y emocional que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. De forma específica para la educación básica, el Artículo 19 la establece como obligatoria y dividida en niveles de primaria y secundaria y dese el decreto 3011 de 1997 coordina y reglamenta la educación por ciclos lectivos especiales CLEI para jóvenes y adultos siendo esta modalidad la que se implanta en la Institución.

La Ley de educación, por su parte, expone las características, modalidades y niveles de educación en el país, consagrándola como un proceso continuo y sistemático que busca la formación integral del individuo, desde las competencias pedagógicas curriculares como las competencias en formación ciudadana, por lo que asume que la educación es obligatoria desde los primeros grados hasta los ciclos lectivos especiales.

Otro referente normativo es el decreto 1860 de 1994, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales y en su Artículo 17. Establece el Reglamento o manual de convivencia, de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 73 y 87 de la Ley 115 de 1994, en el que manifiesta que todos los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del proyecto educativo institucional, un reglamento o manual de convivencia, el cual contemplará claramente los derechos y los deberes de los estudiantes y las pautas que regirán las

relaciones interpersonales entre todos los integrantes de la comunidad educativa, tal como se estipula en los siguientes numerales:

4. Normas de conducta de alumnos y profesores que garanticen el mutuo respeto. Deben incluir la definición de claros procedimientos para formular las quejas o reclamos al respecto

5. Procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación.

6. Pautas de presentación personal que preserven a los alumnos de la discriminación por razones de apariencia.

7. Definición de correctivos pedagógicos aplicables a los alumnos, incluyendo el derecho a la defensa.

De conformidad con lo anterior, toda institución educativa debe enmarcarse en una política de paz, para ello, amerita estipular pasos, normas y procedimientos que conlleven a la resolución de conflicto de forma satisfactoria, sin alteración del orden público y protegiendo en todo momento la integridad del menor. Además, es indispensable la aplicación de correctivos pedagógicos, no con la finalidad de imponer un castigo, sino, por el contrario, con el objeto de promover el aprendizaje en la situación presentada.

En este mismo orden y dirección, se encuentra el Manual de Convivencia del Colegio Integral de Capacitación de Santander “COL INCADES” el cual establece las normativas, además de contemplar los derechos y deberes de toda la comunidad educativa y específicamente la de los estudiantes que hacen parte del presente estudio.

Asimismo, se especifican y clasifican las faltas como leves, graves y gravísimas, así como los correctivos pedagógicos a implementar en caso que no se cumplan.

En suma, este documento legal prioriza, en primera instancia, las normas de comportamiento de todas las personas que hacen vida en el plantel, estableciendo para ello los pasos a seguir en situaciones que atenten contra el ambiente de paz. Así, denota la importancia de cumplir con los acuerdos establecidos allí y hace del conocimiento público, las posibles acciones a ejecutar en caso de incumplir con estas disposiciones legales. Este Manual de Convivencia se enmarca y sustenta, además, en la ley 1620 del 15 de marzo 2013, esta crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, en el que se orienta la Formación Ciudadana para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.

Como último referente legal, pero no menos importante, se señala la Ley 1098 de 2006: Ley de Infancia y Adolescencia. En este manuscrito se pretende proteger los derechos de las niñas, niños y los adolescentes en Colombia. Dentro de esta figuran se tratan temas como el derecho a la educación, a la protección integral, derecho al debido proceso, las obligaciones de la familia, la sociedad y el Estado, entre otros, y desde el Artículo 28 ratifica el derecho que tiene todo niño, niña y/o adolescente a recibir una educación Integral y de Calidad, la cual le permitirá genera condiciones de paz y equidad en su contexto.

Como se puede apreciar, fomentar la cultura de paz para la resolución de conflictos es una tarea primordial del Estado colombiano, por lo que el gobierno dispone en todos los documentos legales el respeto hacia las normas, las personas y la sociedad. En efecto, esta actividad debe desarrollarse en todos los sectores sociales y,

consecuentemente, amerita iniciarse en los contextos escolares, pues son las instituciones educativas los espacios de formación de la conciencia humana, en las escuelas se enseña no solo a leer y a escribir, sino que se le brinda al niño y al joven las herramientas necesarias para desenvolverse dentro de la sociedad, en la cotidianidad y de acuerdo con las normas ciudadanas.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Este capítulo enmarca los pasos y procedimientos que se siguieron para el desarrollo de la presente investigación, por tanto, describe el enfoque y el diseño de investigación, los sujetos de estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, las técnicas de análisis, entre otros aspectos importantes.

3.1. Enfoque de la Investigación

Metodológicamente un enfoque se visualiza como la forma de proceder frente a una situación determinada, por lo tanto, también puede considerarse como la guía o dirección que orienta la solución de una problemática. Desde esta perspectiva y siguiendo este planteamiento, el presente trabajo de investigación se basó en el enfoque cualitativo. Al respecto, Escudero y Cortez (2018) sostienen que la investigación cualitativa “es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensan y sienten las personas” (p.43). Implica, entonces, que el enfoque cualitativo trabaja directamente con el sentir de los informantes sus percepciones y opiniones.

Por su parte, Abero, Berardi, Capocasale, García y Rojas (2015) consideran que “Cuando nos referimos al método cualitativo, lo hacemos desde un abordaje que tiene como eje central la consideración de la realidad social como una construcción creativa por parte de los sujetos involucrados” (p. 101). En este sentido, la investigación

cualitativa parte de la interpretación de los hallazgos expuestos por los sujetos que hacen vida dentro de la investigación.

De acuerdo con lo expuesto por los autores, se considera que esta investigación es cualitativa porque se basa en el análisis de las experiencias de los sujetos informantes, de una forma neutral, es decir, sin que se interponga la opinión o los sentimientos de la investigadora. Además, este estudio se fundamentó en un hecho social real, que requiere de la intervención activa de los sujetos para su mejoría o posible solución. Tal como lo afirman Escudero y Cortez (op. cit) “la investigación cualitativa está orientada a la identificación de los aspectos más profundos de las realidades sociales, para de esta forma conocer su sistema de relaciones, así como su estructura dinámica” (p. 44).

En función a lo planteado, la investigación tuvo el propósito de impactar en el sistema social del Colegio Integral de Capacitación de Santander COL INCADES, conocer su realidad inmediata en cuanto a la resolución de situaciones conflictivas e interpretar los hallazgos en pro de las mejoras de la problemática expuesta.

3.2. Diseño de la investigación

Dentro de los enfoques investigativos se encuentran inmersos diseños que norman o guían como será trabajado el paradigma seleccionado, respondiendo a las necesidades propias de lo que se quiere investigar. Así, Marradi, Archenti y Piovani (2007) explican que un diseño en la investigación cualitativa es:

El proceso por el cual se da forma a una investigación mediante fases específicas, lo que repercute también en la toma de decisiones teóricas y metodológicas que el investigador realiza previamente, durante y después del

estudio, luego de haber recopilado la información necesaria durante el proceso de investigación práctica.

En este sentido, para desarrollar un trabajo metodológico es necesario esquematizar las acciones que se van a ejecutar, por tanto, dicho esquema va a depender del diseño de investigación que seleccione el investigador. A este respecto, en el presente trabajo, tomando en cuenta, lo que se desea conocer, el campo de estudio y los agentes que intervienen, se decidió adoptar un diseño de tipo Investigación-Acción (IA).

Salgado, A. (2007) considera que la investigación-acción tiene como finalidad “resolver los problemas cotidianos e inmediatos, y mejorar prácticas concretas” (p.3). Por lo que resulta oportuno emplearlo como diseño en la investigación en curso, pues aquí se pretende dar respuesta inmediata a una problemática social que aqueja a la convivencia de la institución objeto de estudio.

Asimismo, Guerrero y Guerrero (2014) exponen que:

La investigación-acción está “fundamentada en la motivación a que participen en la investigación los afectados o involucrados con el fenómeno, para encontrar las causas y buscar soluciones; la observación que haga el investigador en el campo de las actuaciones de los participantes en sus lenguajes (orales y corporales) será vital en el desarrollo de la investigación” (p. 9)

Partiendo del enunciado, la investigación acción permite activamente la participación consciente de los sujetos informantes claves, quienes a través de sus exposiciones y planteamientos contribuyeron a la búsqueda de las posibles vías de solución en las situaciones planteadas en el estudio en curso, entendiendo el comportamiento de los involucrados con el entorno y viceversa.

3.3. Informantes claves

La investigación cualitativa resulta muy oportuna cuando lo que se quiere es conocer las realidades sociales que afectan a la población, sobre todo en el ámbito educativo. De allí, que involucra a individuos que agrupados según características comunes ayudan a comprender mejor los fenómenos que se presentan y a buscar soluciones. En este contexto, dentro de este tipo de investigación la disposición y receptividad que tengan los informantes resulta muy valiosa para la comprensión de los hechos.

Sobre lo expuesto, se deduce que un informante es la persona que da sentido y significado a la realidad que se estudia, por consiguiente, debe estar dispuesto a colaborar con el investigador durante las fases necesarias. A este respecto, Trujillo, Naranjo, Rolando y Merlo, (2019) sostienen que “los informantes clave para el suministro de la información son seleccionados tomando en cuenta: ciertos parámetros subjetivos propios de ellos, facilidad de expresión y conocimientos de su propia realidad, equidad de género” (p. 92).

De acuerdo con los autores, la selección de los informantes claves se da mediante la descripción de características o habilidades que el investigador considera deben tener y que guardan relación con el tema que se estudia. Por tanto, los informantes claves no son escogidos al azar o por casualidad, sino previos estudios de sus cualidades y en función a las exigencias del investigador. En este trabajo investigativo, por ejemplo, los informantes claves correspondieron a 5 estudiantes del IV Grado Octavo del Colegio

INCADES, distribuidos en dos mujeres y 3 hombres con edades comprendidas entre 15 y 17 años, quienes presentan un rendimiento social excelente, aceptable o deficiente.

A continuación, se presenta la Tabla 2, que resumen las características de los estudiantes claves en esta investigación. Es importante, aclarar, que la selección en cuanto al comportamiento se hizo de tal forma que la investigadora pudiera contar con opiniones diversas de acuerdo con la experiencia de los estudiantes.

Tabla 2.

Informantes Clave

CÓDIGO INFORMANTE	CARACTERÍSTICAS		
	SEXO	EDAD	Rendimiento Social
E1	F	15	Excelente
E2	M	16	Aceptable
E3	M	15	Aceptable
E4	F	16	Deficiente
E5	M	17	Deficiente

Resumen de los estudiantes que pertenecen al grupo de informantes claves de la investigación. Fuente: Prada (2021)

3.4.Fases de la Investigación.

El presente estudio contempla sus etapas de acuerdo con las fases de la Investigación Acción propuestas por Colmenares (2011) basadas, a su vez, en la teoría de Pérez (1998), estas se describen seguidamente:

Fase I, descubrir la temática; *Fase II*, representada por la construcción del Plan de Acción por seguir en la investigación; la *Fase III* consiste en la Ejecución del

Plan de Acción, y la Fase IV, cierre de la Investigación, en la cual se sistematizan, categorizan y generan aproximaciones teóricas que pueden servir de orientación para nuevos ciclos de la investigación. (p. 107)

De acuerdo con los ciclos descritos en la cita, la autora presenta cuatro fases en las que sugiere se debe organizar una investigación con este tipo de diseño IA y en concordancia con lo expuesto, a continuación, se detallan las fases del presente estudio:

Fase I.- Diagnóstico. (Descubrir el tema): Consiste en la búsqueda del tema o problema que aqueja a una comunidad determinada, esta permite la recolección de la información para clarificar la temática que será estudiada. En este contexto, la investigadora aplicó la técnica de la entrevista a los del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES, que fungen como informantes claves, para así conocer sus apreciaciones sobre las situaciones de conflictos que se presentan en la institución y la manera en que ellos reaccionan frente a estos acontecimientos, el comentario fue asentado en el Guion de Entrevista. Además, se recolectó toda información bibliográfica necesaria a fin de sustentar teóricamente la problemática abordada.

Fase II.- Construcción del Plan de Acción: Implica diseñar las acciones que serán abordadas para dar respuesta a la problemática. En concordancia, la investigadora diseñó un plan de estrategias constituido por diez (10) sesiones con actividades orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional en beneficio de la resolución de conflictos, esta propuesta fue abordada a través de la técnica análisis de contenido.

Fase III.- Ejecución del Plan de Acción: De acuerdo con Colmenares, en esta fase se ejecuta el plan de acción que previamente ha sido diseñado. En efecto, en esta etapa se ejecutaron las sesiones planificadas en la propuesta. Cabe destacar, que estas

reuniones de trabajo se realizaron a través de la modalidad virtual, debido a la suspensión de actividades escolares presenciales en resguardo de la salud por la Covid-19.

Fase IV.- Cierre de la Investigación: Para Colmenares (op. cit) esta etapa “comprende procesos de reflexión permanente, además de la sistematización, codificación, categorización de la información y la respectiva consolidación del informe de investigación que da cuenta de las acciones, reflexiones y transformaciones propiciadas a lo largo de la investigación” (p.108). En esta última fase, la investigadora tomó en cuenta, tanto las categorías emergentes, como los objetivos del estudio para analizar mediante preguntas generadoras el comportamiento de los estudiantes durante cada una de las sesiones de trabajo, determinando de esta manera, la efectividad de la propuesta diseñada.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

A través de las técnicas de recolección de datos, los investigadores pueden obtener la información real del lugar seleccionado como objeto de estudio. En concordancia con lo anterior, Campoy y Gomes (2009) sostienen que las “técnicas aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que estamos utilizando” (p. 275). En otras palabras, a través de las técnicas se recolectan todos los datos requeridos por el investigador, tanto de los informantes, como de los escenarios donde se lleva a cabo el estudio.

En este orden de ideas, en el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la entrevista con la finalidad de conocer sobre el comportamiento de los jóvenes, sus experiencias, su forma de percibir las situaciones que se presentan a diario y el porqué de sus actuaciones. Al respecto, Rodríguez, Gil y García (1999) sostienen que “la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado” (p. 165).

De acuerdo con lo planteado, en el presente estudio se aplicó la Entrevista a Profundidad, Robles (2011) menciona que:

La intencionalidad principal de este tipo de técnica es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro. La entrevista en profundidad sigue el modelo de plática entre iguales” (p.3).

Como se observa, este tipo de entrevista tiene un propósito de comunicación intencional, mediante su uso dos o más sujetos conversan sobre un tema específico, siguiendo una serie de preguntas que el entrevistador organiza con anterioridad y que a través de las cuales se busca comprender los hechos que se estudian. Para registrar lo expuesto por los informantes se utilizó el guion de entrevista, que se expondrá en el siguiente apartado.

Por otra parte, dentro de esta investigación se empleó también la técnica de Análisis de Contenido, para la comprensión de las estrategias que fueron aplicadas en

pro de mejorar la actuación de los estudiantes del Colegio INCADES en lo que refiere a la solución de conflictos. Así, Tójar (2006) considera que esta técnica de análisis “trata de descubrir los significados de un documento; el documento puede ser textual, como transcripción de una entrevista, una historia de vida, un libro o también podría ser audiovisual” (p. 311). En función a lo expuesto por Tójar, esta técnica fue de mucha utilidad para la investigadora, pues a través de ella pudo percibir el alcance que tuvieron las estrategias aplicadas, y así evaluar, la precisión del método diseñado y su funcionalidad en el contexto escolar.

Otra de las técnicas que se utilizó en la investigación corresponde al Grupo Focal esta, según Hamui y Varela (2013):

Es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos (...) es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. (p. 56)

Este tipo de técnica permitió a la investigadora observar el desenvolvimiento de los jóvenes en las actividades planificadas, tomando en cuenta sus opiniones, comentarios y confrontaciones sobre los temas en discusión. Es preciso acotar que esta técnica tiene mucha relevancia en medios digitales, tales como grupos focales por video conferencian y grupos en internet, lo que significó un punto a favor para la investigación actual, la cual se vio afectada por las orientaciones ministeriales a causa de la Covid-19. La técnica de grupo focal se conjugó perfectamente con las preguntas generadoras, que permitieron hacer una reflexión profunda sobre la resolución de conflictos en los jóvenes

del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES y contrastar los hallazgos con las teorías que sustentan la investigación.

3.6. Instrumentos de Registros de Datos.

Los instrumentos proporcionan el resguardo de los datos que se obtienen, sin importar la técnica usada, para la investigación cualitativa el principal instrumento de recolección de datos es el investigador, esta emplea una variedad de documentos para asentar la información brindada por los informantes y el contexto que estudia. En lo que refiere a la técnica de la entrevista el instrumento fue el Guion de Entrevista, definido por Callejo (2009) como “un instrumento que sirve al entrevistador para controlar la producción de información durante la situación de entrevista” (p.80).

De acuerdo con lo planteado por Callejo, el guion permite orientar la entrevista hacia la dirección requerida por el investigador y, así, poder indagar exactamente lo que amerita conocer, evitando de esta manera, que la entrevista se tergiverse y pierda el sentido para la cual fue planificada. Sin embargo, es preciso tener presente que la entrevista es una técnica flexible, por tanto, debe darse bajo un ambiente de cordialidad y armonía entre el entrevistador y el entrevistado.

En resumen, la Tabla 3 precisa los objetivos de la investigación en función a las técnicas e instrumentos que fueron utilizadas para dar respuesta a los mismos y los sujetos que participan en ellas.

Tabla 3.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Objetivos Específicos	Técnicas	Instrumentos	Informantes Claves
Identificar las formas que utilizan los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos.	Entrevista	Guion de Entrevista	Estudiantes
Diseñar una estrategia basada en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos.	Análisis de Contenido	Estrategias /Modelo	Estudiantes
Implementar el modelo a los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES.	Aplicación de actividades	Desarrollo actividades	Estudiantes
Analizar el comportamiento de los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver problemas, después de la aplicación de la estrategia.	Grupo focal	Pregunta orientadora	Estudiantes

Relación entre los objetivos específicos y las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación.

3.7.Categorías de Trabajo y Unidades de Análisis

Para el desarrollo de toda investigación cualitativa es necesario identificar las categorías tomadas en cuenta para la interpretación de los datos registrados. En efecto, Arias (2012) explica que “en estos estudios se identifican categorías o grupos de conceptos relevantes para la investigación, con la finalidad de comprender, interpretar, reconstruir y reflexionar acerca de las experiencias e historias de los informantes” (p. 136). Sobre la base de este constructo, las categorías fueron la vía que usó la investigadora para orientar el curso de las entrevistas en el campo educativo.

Desde esta perspectiva, la identificación de las categorías implicó, además, visualizar cuáles eran las unidades de análisis que se tomaron en cuenta a fin de apoyar las afirmaciones de los informantes claves, estas representan los elementos en los cuales se orienta el estudio. A este respecto, Barriga y Hernández (2011) sostienen que la “Unidad de Análisis es un concepto abstracto/teórico/tautológico, representa una categoría analítica, no un caso concreto” (p. 64). Por consiguiente, en ella se enmarcan las opiniones de los informantes para luego ser analizados por la autora de la investigación.

En este orden de ideas, se presenta la Tabla 4 que expone las categorías junto a sus postulados teóricos, subcategorías y unidades de análisis que fueron abordadas en la investigación y que, a su vez, permitieron la interpretación de la información. Es importante destacar, que las categorías fueron enmarcadas en las competencias propuestas por Goleman que se describen en la tabla 4 (1998)

Tabla 4.
Categorías de trabajo

Categorías	Postulado Teórico	Subcategorías.	Unidades de Análisis
Inteligencia Emocional	Habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, también la habilidad para entender emoción y conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual. (Mayer y Salovey, 1997:10).	Competencias Emocionales	Conciencia de uno mismo. Autorregulación. Motivación.
		Competencias Sociales	Empatía. Habilidades sociales.
Resolución de Conflictos	Aquellos mecanismos extrajudiciales que las ciencias sociales y jurídicas ofrecen a la ciudadanía y a la misma administración de justicia para descongestionar la pesada carga judicial gracias al protagonismo de los involucrados, que pueden resolver las diferencias desde una perspectiva más interactiva, creativa, constructiva y participativa. (Vintimilla, 2011:1)	Reconocimiento del conflicto	Percepción y aceptación. Reflexión. Actitud positiva al cambio.

Tabla de Categorías de Trabajo y Unidades de Análisis de la investigación. Basados en la Matriz de Competencias propuestas por Goleman (1998)

3.8. Validación de los Instrumentos

Plaza, Uriguen y Bejarano (2017) expresan que el término de validez:

Se refiere a algo que ya ha sido probado, por lo tanto, se le puede considerar como un hecho cierto, el mismo que puede ser aplicado en la vida diaria, en las ciencias sociales, y dar a un hecho válido permitiendo considerar como la mejor opción posible de otras entre tantas. (P. 345).

Partiendo de lo anterior, la validez implica corroborar un hecho existente y funcional, esto aplica para cualquier aspecto de la cotidianidad. En este sentido, se puede decir que la validez de un instrumento cualitativo es la funcionabilidad que el mismo

tenga dentro de temática que estudia. Al respecto, Corral (2009) considera que “la validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad)” (p. 229). En otras palabras, que sea útil para lo que fue diseñado; en el caso de la investigación cualitativa que permita recolectar la información deseada.

En este orden de ideas, para la validación del instrumento utilizado dentro de esta investigación se tomó en cuenta la técnica de Validación por Juicio de Expertos, la cual consiste en hacer cotejar por un grupo de personas, conocedoras de la temática, el instrumento elaborado. Por su parte, Cabero y Llorente (2013) consideran que la técnica juicio de expertos “como estrategia de evaluación presenta una serie de ventajas entre las que destacan la posibilidad de obtener una amplia y pormenorizada información sobre el objeto de estudio y la calidad de las respuestas por parte de los jueces” (p. 14). Como se observa, mediante el juicio de experto será factible validar si el instrumento diseñado por la investigadora es factible para el estudio en curso.

En concordancia con lo anterior, los expertos que validaron el instrumento aplicado en esta investigación fueron: (a) Yolanda Villamizar de Campero, de profesión Docente, Ph D. Educación, (b) Gladys Socorro Quintana Fuentes, Magister en Educación, Docente de Pregrado y Postgrado. (Ver Anexos B y C)

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

De acuerdo con los relatos entregados por los informantes clave, se evidenció que no existe la presencia de un conflicto propiamente dicho en el grupo de estudio, debido a las pocas relaciones que se están estableciendo por el distanciamiento social a causa de la pandemia por Covid-19. Aun así, se le dio continuidad a la investigación con el grupo de estudiantes correspondientes al Grado 8vo, a los cuales se les aplicaron las estrategias didácticas basadas en la inteligencia emocional que permitieron fortalecer aún más la resolución de conflictos y el buen trato entre ellos.

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

4.1. Descripción de la Propuesta

La propuesta está conformada por estrategias didácticas que permiten afianzar las buenas técnicas de resolución de conflictos a través de la inteligencia emocional en los estudiantes del Grado Octavo Del Colegio INCADES, fomentando un clima escolar basado en el respeto, la tolerancia y el buen trato. Dicha propuesta se divide en las siguientes fases: (a) diseño, (b) aplicación y (c) evaluación.

4.2. Objetivo General

Analizar la influencia de la inteligencia emocional según Goleman, en la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES.

4.2.1. *Objetivos Específicos*

Diseñar una estrategia basada en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos.

Implementar la estrategia, a los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES.

Evaluar el comportamiento de los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos, después de la aplicación de la estrategia.

4.3. Justificación

El conflicto es uno de los problemas más comunes que aquejan a la colectividad escolar, este generalmente se da por la falta de entendimiento, la imposición de criterios y la poca tolerancia entre los estudiantes de un grado específico. Sobre lo expuesto, Pérez y Gutiérrez (ob. cit.) sostienen que “el conflicto es, en esencia, un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos (p. 164). En otras palabras, un conflicto es una situación de desacuerdo entre dos o más individuos.

En este contexto, el conflicto visto desde la perspectiva pedagógica puede generar situaciones de aprendizajes, donde los involucrados a través de la reflexión reconozcan los errores y asuman un mejor comportamiento frente a los hechos suscitados. En consecuencia, se fomenta un clima de aprendizaje agradable, armonioso y satisfactorio para todos, es aquí donde la inteligencia emocional juega un rol fundamental en la educación, pues un grupo de estudiantes emocionalmente estable mantendrán mejores relaciones que otro que no tenga dominio sobre sus emociones.

Al respecto, Rúbies (ob. cit.) sostiene que:

El término de inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y los otros. Describe aptitudes complementarias, pero diferentes, de las habilidades puramente cognitivas medidas por el coeficiente emocional. Inteligencia emocional no es forzar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Incluso los estados de ánimos malos como el enojo, el miedo o la tristeza pueden ser fuente de la motivación cuando intentamos corregir una situación de adversidad. (p. 31)

De acuerdo con la cita, la inteligencia emocional influye positivamente en las relaciones interpersonales, por cuanto el individuo es capaz de comprender sus emociones y la de los otros, esto le permite discernir correctamente sobre la conducta de las personas en situaciones determinadas evitando caer en conflictos constantemente. Es preciso acotar, que la inteligencia emocional no se basa en la ausencia de conflictos, sino en la forma de responder frente a ellos.

Desde esta perspectiva, resulta evidente la importancia de planificar actividades que fortalezcan la inteligencia emocional en los jóvenes del Grado 8vo del Colegio INCADES, pues esto contribuiría a promover las relaciones interpersonales entre ellos y, a su vez, continuar fomentando un ambiente de aprendizaje agradable. Además de promover el desarrollo de las habilidades socioafectivas que les serán útiles para desenvolverse satisfactoriamente en la sociedad.

Sobre la base de las consideraciones que anteceden se presentan las actividades a desarrollar en la propuesta. Es importante destacar que debido al distanciamiento social impuesto por la pandemia del Covid-19 las actividades fueron diseñadas para ser trabajadas a través de medios tecnológicos, tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5*Plan de Estrategias Didácticas. Elaboración Propia.*

Sesión	Objetivo	Actividad	Tiempo	Resultado Esperado
1	Reconocer las debilidades y fortalezas que tienen los estudiantes en cuanto a su personalidad.	Ley del Espejo. Plataforma Zoom. / Meet.	45 minutos.	Discernimiento y comprensión de los defectos y virtudes propias y ajenas bajo la percepción de la tolerancia.
2	Resaltar la importancia de la tolerancia y el respeto en las buenas relaciones interpersonales de los educandos.	Interpretar la letra de la canción de "Imagine" de John Lennon. Audio y Letra (WhatsApp).	Flexible	Comprensión de la importancia de la tolerancia y el respeto para una sana convivencia.
3	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.	Socialización. Causas y consecuencias de los conflictos.	45 minutos.	Internalización del comportamiento individual y social.
4	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.	Teatro ZOOM Resolución de conflicto. Grupo 1.	45 Minutos.	Internalización del comportamiento individual y social.
5	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.	Teatro ZOOM. Resolución de conflicto. Grupo 2.	45 Minutos.	Interlocución del comportamiento individual y social.
6	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.	Ensayo. Entrega vía WhatsApp.	Flexible.	Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir.
7	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.	Congreso de los Derechos Ciudadanos. Zoom.	45 minutos.	Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir.
8	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.	Composición Libre. WhatsApp.	Flexible.	Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir.
9	Identificar los valores presentes en la resolución de conflictos de los estudiantes.	Audio Cuento. WhatsApp.	Flexible.	Fomentar valores en los estudiantes para la sana convivencia.
10	Evaluar la eficacia de las estrategias presentadas.	Plenaria.	Flexible.	Reconocer los elementos positivos y negativos de las actividades desarrolladas y su importancia en la vida.

Fuente: Proceso de Investigación (2021)

4.4.Descripción del Plan de Estrategias.

Tabla 6.

Estrategia N° 1. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 1	
Objetivo:	Reconocer las debilidades y fortalezas que tienen los estudiantes en cuanto a su personalidad.
Actividad:	Ley del Espejo. Plataforma Zoom. / Meet.
Tiempo de Ejecución:	45`
Observaciones	
Inicio: La docente entrega las instrucciones sobre la actividad a realizar, para ello a cada estudiante le asigna un compañero al azar formando una cadena entre ellos, de manera que ninguno se repita y todos puedan participar. Para el desarrollo de la actividad la docente exhorta a los estudiantes a mantener un ambiente de trabajo basado en el respeto y la tolerancia.	
Desarrollo: Una vez organizado les solicita a los educandos que escriban en una hoja rápidamente (máximo 5 minutos) 5 debilidades y 5 fortalezas del compañero que le fue asignado. Posteriormente cada uno de los educandos debe dirigirse hacia su compañero y leerle sus debilidades y fortalezas, utilizando un lenguaje respetuoso y cordial. Se realiza la actividad tipo cadena hasta llegar al último participante. <i>Nota importante:</i> ningún estudiante puede interrumpir a su compañero mientras participa. La actividad debe desarrollarse en un máximo de 15 minutos. Durante este momento la docente toma nota de las expresiones faciales y gestuales de los educandos.	
Cierre: Por último, se realizó una retroalimentación donde la profesora hizo énfasis en cómo se debe actuar frente a las diversas emociones y sus consecuencias.	
Resultado Esperado: Discernimiento y comprensión de las debilidades y fortalezas propias y ajenas bajo la percepción de la tolerancia. Esta actividad permitió dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cómo influye la percepción de los demás en la conciencia de sí mismo? ¿Son capaces los educandos de reconocer sus debilidades y fortalezas y mostrar empatía por los demás?	

Tabla 7.*Estrategia N° 2. Elaboración Propia.*

SESIÓN DE TRABAJO N° 2	
Objetivo:	Resaltar la importancia de la tolerancia y el respeto en las buenas relaciones interpersonales de los educandos.
Actividad:	Interpretar la letra de la canción de “Imagine” de John Lennon. Audio y Letra.
Tiempo de Ejecución:	Flexible (24 horas)
Observaciones	
Inicio: La docente saluda a los educandos y explica la importancia de la tolerancia para la sana convivencia dando ejemplos del diario vivir.	
Desarrollo: La docente envía a través de whatsapp el audio y la letra en Español de la canción de Imagine de John Lennon, los estudiantes deberán escucharla y realizar una breve reflexión sobre la canción.	
Cierre: Los estudiantes enviarán a través de un audio de un máximo de 2 minutos su reflexión sobre la canción y propondrán estrategias que les permita convivir en armonía con los demás.	
Resultado Esperado: Comprensión de la importancia de la tolerancia y el respeto para una sana convivencia. Lo que conduce a la investigadora a preguntarse ¿Son capaces los estudiantes de percibir los estímulos que causan los conflictos y trabajar en función a ellos? ¿Muestran empatía los estudiantes por sus compañeros y docentes dentro y fuera del aula de clases?	

Tabla 8.*Estrategia N° 3. Elaboración Propia.*

SESIÓN DE TRABAJO N° 3	
Objetivo:	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.
Actividad:	Socialización. Causas y consecuencias de los conflictos.
Tiempo de Ejecución:	45 minutos.
Observaciones:	
Inicio: La docente realiza un encuentro vía Zoom donde se aborda el tema de las causas que suscitan los conflictos en el aula y cómo resolverlos. Instruye a los educandos para el desarrollo de la actividad.	
Desarrollo: La docente explica qué son los conflictos y por qué es importante resolverlos a tiempo. Luego cada estudiante interviene dando su punto de vista sobre el tema y enumerando algunas causas que conducen a situaciones conflictivas procurando no repetirlas. En su cuaderno van anotando las causas que se mencionan y sus posibles soluciones. Esta actividad conduce a la interrogante	
Cierre: Cada estudiante rápidamente nombra una acción efectiva para la resolución de conflictos, por último, elaboran un mapa cognitivo sobre la actividad realizada.	
Resultado Esperado: Internalización del comportamiento individual y social. ¿Es beneficioso realizar actividades que permitan a los educandos reflexionar sobre las conductas agresivas en el aula de clases?	

Tabla 9.*Estrategia N° 4. Elaboración Propia.*

SESIÓN DE TRABAJO N° 4	
Objetivo:	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.
Actividad:	Teatro ZOOM. Resolución de conflicto. Grupo 1.
Tiempo de Ejecución:	45 minutos.
Observaciones:	
Inicio: Los estudiantes conformarán previamente grupos de máximo 3 estudiantes, planearán una obra de teatro corta sobre la resolución de conflictos.	
Desarrollo: El grupo seleccionado deberá presentar la obra a través de la plataforma Zoom cada quien, desde su espacio, lo que implica que deban respetar el tiempo de intervención de cada uno. La docente evaluará la armonía grupal, así como la pertinencia de la actividad con el tema seleccionado.	
Cierre: La docente realizará una retroalimentación de la actividad presentada por los educandos.	
Resultado Esperado: Internalización del comportamiento individual y social bajo la siguiente pregunta ¿Poseen los estudiantes habilidades sociales para relacionarse con sus compañeros de forma respetuosa y armónica?	

Tabla 10.*Estrategia N° 5. Elaboración Propia.*

SESIÓN DE TRABAJO N° 5	
Objetivo:	Describir las causas que suscitan conflictos en el grupo de estudiantes del grado 8vo.
Actividad:	Continuación de la Actividad anterior. Teatro ZOOM. Resolución de conflicto. Grupo 2.
Tiempo de Ejecución:	45 minutos.
Observaciones:	
Inicio: Los estudiantes conformarán previamente grupos de máximo 3 estudiantes, planearán una obra de teatro corta sobre la resolución de conflictos.	
Desarrollo: El grupo seleccionado deberá presentar la obra a través de la plataforma Zoom cada quien, desde su espacio, lo que implica que deberán respetar el tiempo de intervención de cada uno. La docente evaluará la armonía grupal, así como la pertinencia de la actividad con el tema seleccionado.	
Cierre: La docente realizará una retroalimentación de la actividad presentada por los educandos.	
Resultado Esperado: Internalización del comportamiento individual y social bajo la siguiente pregunta ¿Poseen los estudiantes habilidades sociales para relacionarse con sus compañeros de forma respetuosa y armónica?	

Tabla 11.

Estrategia N° 6. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 6	
Objetivo:	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.
Actividad:	Ensayo. Entrega vía WhatsApp.
Tiempo de Ejecución:	Flexible.
Observaciones:	
Inicio: La docente realiza una explicación a través de un video sobre la inteligencia emocional y su importancia en la resolución de conflictos.	
Desarrollo: Los estudiantes elaboraran un ensayo sobre la importancia de la inteligencia emocional con un máximo de 3 cuartillas. Deberán explicar su punto de vista hacia el tema.	
Cierre: Retroalimentación docente - estudiantes.	
Resultado Esperado: Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir. Al abordar esta actividad se busca conocer ¿Qué factores internos o externos motivan a los educandos en su comportamiento diario?	

Tabla 12.

Estrategia N° 7. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 7	
Objetivo:	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.
Actividad:	Congreso de los Derechos Ciudadanos. Zoom.
Tiempo de Ejecución:	45 minutos.
Observaciones:	
Inicio: la docente prepara a los estudiantes previamente sobre el tema los derechos ciudadanos. Exponiendo un caso específico.	
Desarrollo: Los estudiantes representaron un simulacro sobre un congreso de los DDHH donde se aborden un hecho específico, causas, consecuencias y solución. En el habían adeptos y opositores al hecho para que tuviese contraposición y mayor relevancia la discusión. La docente tomó nota del comportamiento de los educandos durante la realización de la actividad: expresión corporal, gestos, tono de voz y vocabulario. Además de la pertinencia de las opiniones sobre el tema.	
Cierre: Docentes y estudiantes realizaron una retroalimentación sobre la importancia de los derechos ciudadanos, que les permitió llegar a conclusiones colectivas.	
Resultado Esperado: Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir. La estrategia permitió a la autora de la investigación realizarse la siguiente pregunta ¿Qué entienden los educandos por Derechos Humanos (DDHH) y qué acciones ejecutan para la resolución de conflictos?	

Tabla 13.

Estrategia N° 8. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 8	
Objetivo:	Determinar la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones sociales de los educandos.
Actividad:	Composición Libre. WhatsApp.
Tiempo de Ejecución:	Flexible.
Observaciones:	
Inicio: Instrucciones por parte de la docente sobre la actividad a realizar.	
Desarrollo: Los estudiantes a través de una composición libre que puede ser, canción, poema, afiche u otro, explican lo que significa para ellos la inteligencia emocional y como la ponen en práctica en la vida cotidiana. Se tomará en cuenta creatividad y pertinencia con el tema.	
Cierre: La docente realiza una retroalimentación sobre las actividades de los educandos.	
Resultado Esperado: Interiorizar la importancia del control de las emociones en el diario vivir. Basada en la actividad se pretende ahondar sobre la actitud de los educandos en la resolución de conflictos ¿Cómo se muestran los dicentes ante las acciones dirigidas a mejorar su comportamiento?	

Tabla 14.

Estrategia N° 9. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 9	
Objetivo:	Identificar los valores presentes en la resolución de conflictos de los estudiantes.
Actividad:	Audio Cuento. WhatsApp.
Tiempo de Ejecución:	Flexible.
Observaciones:	
Inicio: La docente asignara a cada estudiante un valor sobre el cual ellos deberán construir un cuento corto y narrarlo a través de un audio.	
Desarrollo: El cuento puede ser monologo o tener un máximo 3 personajes cuyas voces las hará el mismo estudiante, puede apoyarse en sonidos onomatopéyicos. La docente tomará en cuenta creatividad, dicción, léxico y pertinencia con la actividad.	
Cierre: Todos los estudiantes deben escuchar los cuentos de sus compañeros y luego realizar comentario sobre los mismos.	
Resultado Esperado: Fomentar valores en los estudiantes que les permita mantener una sana convivencia. Con base a la actividad se realiza la siguiente pregunta: ¿Qué valores consideran los educandos deben tener presentes para relacionarse con otros?	

Tabla 15

Estrategia N° 10. Elaboración Propia.

SESIÓN DE TRABAJO N° 10	
Objetivo:	Evaluar la eficacia de las estrategias presentadas.
Actividad:	Plenaria.
Tiempo de Ejecución:	Flexible.
Observaciones:	
Inicio: La docente realiza un recuento de las actividades desarrolladas y sus resultados.	
Desarrollo: Luego los estudiantes realizan una breve evaluación de las actividades presentadas. Importancia, elementos positivos, negativos. Qué aprendieron.	
Cierre: Retroalimentación. Los estudiantes se comprometen a mantener siempre una relación armónica y respetuosa con Los demás.	
Resultado Esperado: Reconocer los elementos positivos y negativos de las actividades desarrolladas y su importancia en la vida. ¿Valoran los educandos las actividades orientadas a desarrollar la inteligencia emocional? ¿Reaccionan favorablemente al cambio?	

4.5. Evaluación de la Propuesta.

El desarrollo de este proyecto reconoció la necesidad de fomentar en los jóvenes, de hoy, valores que les permitan desenvolverse sana y positivamente en la sociedad. Expuso abiertamente que muchos estudiantes acuden a la violencia como elemento principal para resolver conflictos, sin detenerse a buscar una salida más pacífica y útil.

Es imperioso destacar que, esta propuesta se llevó a cabo con los estudiantes del ciclo IV grado octavo del colegio INCADES en un horario adicional al calendario académico, esto debido a las dificultades que se presentaron por efectos de la pandemia, razón por la cual, en un principio se presentó la negativa de los estudiantes para participar en la misma, ya que entraban en su etapa de vacaciones y el trabajo a desarrollar no representaba ninguna nota.

Sin embargo, después de escuchar la temática a trabajar y la importancia de esta en la convivencia cotidiana los estudiantes se mostraron interesados y dispuestos a participar del proyecto investigativo. Es en este punto, cuando se acuerda con los informantes los horarios en que se trabajaría cada una de las actividades propuestas, las cuales tuvieron lugar durante las semanas del 24 de noviembre al 4 de diciembre.

Como se pudo observar, cada sesión permitió abordar actividades dirigidas a fortalecer la autoestima de los jóvenes, así como la capacidad e inteligencia emocional para resolver situaciones que incitan a la violencia. Los discentes, tuvieron una participación abierta, flexible y significativa, manifestando mucha creatividad en el desarrollo de las actividades y motivación en cada una de las sesiones, esto fue más notorio, en todas aquellas estrategias donde debían utilizar las artes escénicas (dramatizaciones, cuentos, otros)

Las sesiones se evaluaron de forma sistemática, cada una dio lugar a la siguiente, luego de recibir las observaciones sobre lo positivo y lo que se debía mejorar. Esto condujo a una mayor efectividad de la propuesta en el fomento de la inteligencia emocional como factor primordial en la resolución de conflictos, lo que permitió a la autora de la investigación comprender que es necesario llevar a cabo actividades que motiven a los estudiantes a ser mejores personas de una forma amena y divertida.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1.Fase I.

Esta primera sección de resultados da respuesta al primer objetivo de la investigación, el cual era *identificar las formas que utilizan los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos*. En este propósito, se aplicó la entrevista focalizada a fin de recolectar la información necesaria para el proceso investigativo.

Luego de aplicada la entrevista a los informantes claves, se procedió a realizar el proceso de codificación. De acuerdo con Monje (2011) la codificación “consiste en números de identificación a las respuestas u observaciones de los distintos sujetos en caso de que no se haya hecho en forma previa; o de traducir datos verbales a categorías de formas numéricas” (p. 29). En otras palabras, este proceso implica la organización de la información que se obtiene, para luego analizarla correctamente. Del proceso de codificación surgen las categorías, subcategorías, y unidades de análisis a estudiar.

Tabla 16

Codificación

Codificación Abierta	
Cuestionario Aplicado a Estudiantes	
PREGUNTA N° 1	
¿Cómo te describes a ti mismo?	CÓDIGO
InfE1: Carismática, alegre, respetuosa pero fuerte de carácter, muy sociable.	Conciencia de sí mismo.
InfE2: Yo me considero una persona amable, humilde y	Conciencia de sí

siempre doy todo mi desempeño mis estudios y me considero una persona soñadora y triunfadora y apegada a Dios.	mismo. Valores.
InfE3: Me describo como una persona humilde, amable, colaborador, atractivo, triunfador etc.	Conciencia de sí mismo. Valores.
InfE4: Soy una persona responsable, honesta, sincera y leal	Conciencia de sí mismo.
InfE5: Me describo a mí mismo como una persona con muchas virtudes algo analítico, pensativo, con muchas ideas y muy versátil en lo que hace, alguien que cree tener las respuestas de muchas cosas, alguien feliz e inteligente	Conciencia de sí mismo.

PREGUNTA N° 2

¿Cuáles consideras que son tus fortalezas?	CÓDIGO
InfE1: Yo considero que mi fortaleza como persona es ser positiva ante cualquier situación, el orden generalmente en todo y mi disciplina	Fortaleza
InfE2: Aprendo de mis errores, mi inteligencia, compañerismo, mi inteligencia emocional, mi auto estima, mi humildad y mi buen desempeño.	Virtudes. Inteligencia Emocional
InfE3: Soy muy positivo, perseverante, trabajar en equipo, ser líder.	Positivismo.
InfE4: Responsabilidad, puntualidad, organización, compromiso	Virtudes.
InfE5: Yo diría que mis fortalezas son el casi nunca dudar de mí mismo y el no darme por vencido pase lo que pase	Fortaleza.

PREGUNTA N° 3

¿Cuáles consideras que son tus debilidades?	CÓDIGO
InfE1: Mi debilidad es darles prioridad a las demás personas por encima de mí.	Debilidades.
InfE2: Perfeccionista, estricto y un poco ansioso	Debilidades.
InfE3: La pereza	Antivalor.
InfE4: Cobardía, duda, impaciencia	Inseguridad.
InfE5: El no confiar tanto en la gente, el dudar bastante de la palabra de otra persona y el creer que siempre las cosas son en contra mía.	Inseguridad.

PREGUNTA N° 4

¿Qué sueles hacer cuando se presenta una situación conflictiva entre tus amigos y/o compañeros?	CÓDIGO
InfE1: Tratar de escuchar las dos versiones, qué generó el conflicto y tratar de solucionar o ayudar, sin involucrarme demasiado y con respeto, si es muy grande el problema pasarlo	Empatía.

a manos de los docentes.	
InfE2: Hablar y calmar la situación para no pasar a mayores problemas.	Reflexión.
InfE3: Trato de no meterme	Impavidez.
InfE4: Me gusta mantenerme al margen de la situación.	Impavidez.
InfE5: Si es un conflicto verbal intento pararlo, pero si es un conflicto físico les mentiría si les digo que hago algo, solo me quedó mirando y pienso ahora por qué estupidez estarán en estas.	Impavidez.

PREGUNTA N° 5

¿Cómo actúas con tus compañeros cuando te enojas?	CÓDIGO
InfE1: Prefiero estar sola hasta que tenga el suficiente control para poder hablar con ellos.	Autorregulación
InfE2: Trato de arreglar las cosas, no me gusta estar enojado con las personas que quiero.	Reflexión.
InfE3: Tranquilo.	Control
InfE4: Los ignoro totalmente.	
InfE5: Realmente si me enojo con alguno de ellos, prefiero no dirigirle la palabra y pues si admito que puedo ser un poco humillante e intentar hacerlos quedar mal, pero bueno soy humano también tengo mis cosas malas.	Impulsividad.

PREGUNTA N° 6

¿Cómo actúas con tus docentes cuando te enojas?	CÓDIGO
InfE1: Guardo respeto, porque considero que soy una persona consciente de la autoridad que tienen los docentes.	Respeto. Autocontrol
InfE2: No me he enojado con ningún docente, pero si fuera el caso hablaría con mi docente para poder arreglar las cosas.	Control.
InfE3: Tranquilo.	Autocontrol.
InfE4: Me quedo callada.	
InfE5: Prefiero no hablarles para no generar una molestia ni para el docente ni para mí.	Aislamiento.

PREGUNTA N° 7

¿Qué te motiva a hacer las cosas?	CÓDIGO
InfE1: Mi amor propio, mis proyectos a corto y a largo plazo y mi familia.	Automotivación
InfE2: Mi familia, mi futuro el salir adelante y cumplir mis metas y sueños que es por lo que he luchado tanto, mi mamá y mi nona y mi futuro yo.	Motivación
InfE3: Me motiva sacar a mi familia adelante	Motivación
InfE4: Por el compromiso y la responsabilidad.	Compromiso
InfE5: El pensar que puedo lograr grandes cosas si cumplo ese	Motivación.

objetivo.

PREGUNTA N° 8

¿Qué es para ti la autoestima?	CÓDIGO
InfE1: Para mí es el amor propio, el cuidar y darme el lugar que merezco, siendo consciente de lo que es bueno para mí.	Percepción
InfE2: Considero que la autoestima es el aprecio que me tengo hacia mí mismo.	Autoconcepto.
InfE3: Quererse a uno mismo.	Aceptación
InfE4: Es la autoevaluación de cómo nos veamos nosotros mismos.	Autoconcepto.
InfE5: Es el aprecio que nos tenemos a nosotros mismos.	Autoconcepto.

PREGUNTA N° 9

¿Qué puedes decir de tu autoestima?	CÓDIGO
InfE1: Considero que mi autoestima es muy alta, física, mental y emocionalmente, sé lo mucho que valgo como persona y estoy segura de todo lo que soy capaz de hacer y lograr.	Percepción
InfE2: Me considero una persona con una buena autoestima y así este mal trato de subirla y amarme a mí mismo que es lo más importante.	Percepción Automotivación
InfE3: Que soy de autoestima alto.	Percepción
InfE4: Una autoestima normal.	Percepción
InfE5: Es gracioso ya que, en mi casa, todos me dicen que soy algo vanidoso y la verdad es que sí, yo sé que soy una hermosa persona, tengo mis días como todos, pero se puede decir que mi autoestima está bien.	Percepción Ego.

PREGUNTA N° 10

¿Qué es para ti ser servicial?	CÓDIGO
InfE1: Es sentir el amor y voluntad de ayudar a los demás.	Empatía Cooperativismo.
InfE2: Ser una persona atenta amable y humilde con los demás así no sean de tu familia.	Empatía Cooperativismo.
InfE3: Ayudar a los necesitados.	Empatía.
InfE4: Estar atento a cualquier necesidad que se presente.	Percepción. Empatía.
InfE5: Es una persona que está dispuesta a ayudar o complacer a los demás sin recibir nada a cambio.	Generosidad.

PREGUNTA N° 11

¿Cómo es tu participación en las actividades grupales?	CÓDIGO
InfE1: Muy buena, ya que me considero una persona muy sociable.	Habilidades sociales.

InfE2: Tengo una muy buena participación y siempre apporto lo mejor de mí para sacar una buena actividad grupal.	Participación.
InfE3: Buena porque siento que apporto lo necesario.	Percepción.
InfE4: Soy la que participo más en el grupo.	Participación.
InfE5: Si tengo muchas ideas sobre el tema expuesto participo, sino prefiero quedarme callado e ir cogiendo ideas.	Comprensión.

PREGUNTA N° 12

¿Cuál es tu opinión sobre las personas de distintas religión y condición social?	CÓDIGO
InfE1: Sobre las diferentes religiones, culturas, etc., Pienso que todas las personas pensamos de manera diferente, de tal manera, me gusta escuchar diferentes puntos de vistas de otras creencias que no sean las mías, soy muy respetuosa a cerca de este tema, ya que también exijo respeto hacia mi religión, cultura y mis creencias. Y tratándose de condiciones sociales pienso que esto no define a una persona, así que trato con el debido respeto, amabilidad y de forma amistosa a todas las personas.	Empatía Respeto.
InfE2: Considero que cada persona es libre de decidir qué religión o sexo le gusta y jamás discriminaría a una persona por su religión o condición social, antes la apoyaría.	Empatía Respeto.
InfE3: Pues que cada persona es libre de escoger su religión y de su condición social.	Empatía.
InfE4: Yo las veo todo por igual.	Igualdad.
InfE5: Sinceramente es algo muy respetable ya que no todos pensamos de la misma manera ni lo hacemos todo con el mismo método y toda opinión es respetable, así como cada creencia igual.	Respeto. Empatía.

PREGUNTA N° 13

¿Qué acciones realizas para promover el respeto en tu grupo escolar?	CÓDIGO
InfE1: No hay mejor manera de hacerlo que dar el ejemplo, tratando a los demás como quiero que me traten a mí.	Habilidades Sociales.
InfE2: Sigo las reglas, dar ejemplo, ser un buen estudiante, escuchar las propuestas de los compañeros.	Respeto Habilidades Sociales.
InfE3: Ser muy respetuoso para no tener problemas con la indisciplina.	Respeto.
InfE4: Exijo respeto y doy respeto para que me respeten.	Respeto
InfE5: Nos enseñan la igualdad que de género y el respeto hacia las diferentes opiniones a uno y a respetarlas.	Empatía Respeto. Habilidades

sociales.

PREGUNTA N° 14

¿Cómo describes la relación con tus compañeros?	CÓDIGO
InfE1: Hasta el momento, muy buena, como dije en anteriores respuestas, soy muy sociable, se me facilita llevarme bien con mis compañeros.	Habilidades sociales.
InfE2: Considero que siempre para haber una buena relación debe haber respeto y entender y escuchar y perdonar.	Habilidades sociales.
InfE3: Buena porque soy muy compañerista	Habilidades sociales.
InfE4: Un grupo cordial.	Habilidades sociales. Empatía
InfE5: Es algo complicado ya que a veces diferimos, pero todo con respeto, bueno a veces, pero es una relación sana, ya que todos nos colaboramos con todos.	Respeto. Habilidades sociales.

PREGUNTA N° 15

¿Qué es para ti la inteligencia emocional?	CÓDIGO
InfE1: La inteligencia emocional para mí es saber controlar mi salud mental, y mis emociones frente a cualquier situación.	Reflexión
InfE2: Para mí la inteligencia emocional es la capacidad de percibir, expresar y comprender las emociones.	Comprensión Reflexión
InfE3: Saber controlar la inteligencia con lo emocional	Control
InfE4: Comprender las emociones.	Comprensión
InfE5: Es alguien capaz de reconocer sus propias emociones y las de otras personas.	Reconocimiento Reflexión.

PREGUNTA N° 16

¿De qué forma la inteligencia emocional ayuda a mejorar la resolución de conflicto?	CÓDIGO
InfE1: Teniendo el control y el reconocimiento de las emociones podemos analizar las situaciones y encontrar la solución adecuada al problema que se presente.	Actitud Positiva
InfE2: Saber entender y controlar nuestras emociones es éxito para nuestra vida personal y profesional.	Actitud Positiva
InfE3: De forma que tenemos que ser muy inteligentes para no arrebatarlos emocionalmente y agredir a alguna persona.	Actitud Positiva
InfE4: Porque nos ayuda a aumentar nuestra capacidad de empatía, de controlar y entender nuestros sentimientos.	Actitud Positiva
InfE5: Todos tenemos el poder de cambiar las emociones de otras personas con acciones, palabras u otras acciones las cuales nos pueden dar un manejo de las emociones de otra	Actitud Positiva Cambio.

persona y así evitar cualquier decadencia de ánimo o incluso animar esa decadencia misma.

Quedando como resultado.

Categorías	Subcategorías	Unidades de Análisis
Inteligencia Emocional	Competencias Emocionales	- Conciencia de uno mismo. - Autorregulación. - Motivación.
	Competencias Sociales	- Empatía. - Habilidades sociales.
Resolución de Conflictos	Reconocimiento del conflicto	- Percepción y aceptación. - Reflexión. - Actitud positiva al cambio.

Fuente: Proceso de Investigación (2021)

La inteligencia emocional es un aspecto transcendental a tener en cuenta dentro de la resolución de conflictos, por lo que debe ser desarrollada ampliamente dentro del contexto escolar. Desde esta óptica, en el siguiente capítulo se dará cabida al análisis de los hallazgos encontrados referidos a cómo manejan la inteligencia emocional en la resolución de conflictos los estudiantes del Ciclo IV, Grado 8vo del Colegio INCADES.

5.1.1. Procedimiento para el análisis de Información

Una vez codificada la entrevista se procedió a categorizar la información para presentarla de acuerdo con su relevancia en Categorías, Subcategorías y Unidades de

Análisis, posteriormente estos elementos fueron sometidos a un contraste de opiniones por parte de los informantes claves y otros autores relevantes sobre el tema de estudio, lo que le permitió a la autora llegar a una conceptualización. De acuerdo con Strauss y Corbin (2002) “...un concepto es una representación abstracta de un acontecimiento, objeto o acción/interacción que un investigador identifica como significativo en los datos” (p. 112).

En lo expuesto por los autores, se entiende que la autora de la presente investigación tomó en cuenta los relatos y opiniones de los informantes y los sometió a un contraste con la teoría de otros autores para posteriormente formular conceptos emergentes con los que luego elaboró un constructo.

A continuación, se presenta la *Tabla 5* que muestra las categorías y subcategorías identificadas anteriormente, así como los conceptos emergentes.

Tabla 17.

Categorías y conceptos emergentes.

Categorías	Subcategorías	Unidades de Análisis	Concepto Emergente
		- Conciencia de uno mismo.	
Inteligencia Emocional	Competencias Emocionales	- Autorregulación. - Motivación.	<i>Conocimiento y sociabilización de las emociones.</i>
	Competencias Sociales	- Empatía. - Habilidades sociales.	
Resolución de Conflictos	Reconocimiento del conflicto	- Percepción y aceptación.	<i>Aceptación de cambio.</i>
		- Reflexión. - Actitud positiva al cambio.	

Resumen de las categorías y sus conceptos emergentes. Fuente: Proceso de Investigación (2021)

Categoría N° 1: Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional se refiere a la habilidad que tiene un individuo para conocer y controlar sus emociones, así como reconocer las emociones en otras personas, en efecto, una buena inteligencia emocional se caracteriza por el auto reconocimiento, la comprensión, la empatía y la disposición para la solución de conflictos. Como ya se ha explicado, la inteligencia emocional tiene sus bases en la Teoría Social de Thorndike (1920) que implica la capacidad del individuo de entender a los demás y solventar situaciones basadas en las buenas prácticas de las relaciones sociales.

Para Goleman (1995) la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p. 89). Esto implica, la manera de reconocernos aceptarnos para poder comprender al prójimo, la inteligencia emocional no sólo se basa en interiorizar las emociones, sino saber qué hacer con ellas, como actuar en un momento determinado. Es por ello, que este tema resultó muy relevante dentro del contexto educativo, pues los jóvenes requieren aprender a desarrollar sus capacidades basadas en la inteligencia emocional, esto le permitiría tener mayor control de sus emociones sobre todo al momento de resolver un conflicto, permitiendo así que se den buenas relaciones interpersonales entre compañeros. De lo expuesto surge la siguiente subcategoría:

Subcategoría Competencias Emocionales

Las competencias emocionales abarcan, en principio, todos aquellos elementos propios de la conducta del individuo, su motivación, la conciencia de sí mismo y la

manera que tiene de regular sus emociones. A este respecto, Goleman (1995) afirma que las emociones repercuten positiva o negativamente en la vida del ser humano, tanto en lo personal como en lo profesional e, incluso, considera que la mayor parte del éxito profesional está asociado a las competencias emocionales que desarrolla el individuo durante toda su existencia.

Desde esta perspectiva, Sánchez (2005) sostiene que:

Los estudios acerca de las emociones en el campo científico y de cómo éstas influyen en otros aspectos del ser humano en ámbitos como el aprendizaje, lo social, lo conductual y la convivencia, han demostrado que antes del conocimiento se hallan las emociones, siendo un elemento determinante de lo que catalogamos como buenas o malas. Éstas predisponen a los docentes y estudiantes a responder de manera negativa ante situaciones propias del aula de clase. (p. 20)

De acuerdo con lo expuesto por el autor, las emociones se anteponen a toda actividad humana, incluso aquellas asociadas con la construcción de los conocimientos, por consiguiente, debe entenderse como un factor fundamental a desarrollar dentro del contexto escolar, ya que facilitan la comprensión de los sucesos y promueven la obtención del conocimiento. Si bien es cierto, el conocimiento se construye de acuerdo a la asociación de los elementos del entorno (nueva información) en conjugación con las experiencias previas de los educandos, no es menos cierto que las emociones juegan un rol fundamental en este proceso.

En concordancia con lo anterior, Rúbies (2014) explica que “Las emociones juegan un papel relevante en la construcción de nuestra personalidad y en nuestra

interacción social ya que son la principal fuente de las decisiones que adoptamos diariamente” (p. 18). Como se expone, se requiere de mucha habilidad para poder conocer y controlar las emociones, a fin de que estas se conviertan en útiles y provechosas para el ser humano. Desde esta óptica se trae a colación, la siguiente unidad de análisis:

Unidad de Análisis Conciencia de uno mismo.

La conciencia de uno mismo se relaciona con la capacidad de auto-reconocimiento y auto-valoración del ser humano, dicho de otro modo, asume la conciencia de las emociones en el individuo. Según Bisquerra (2003) la conciencia emocional se define como la “Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado” (p. 9). En este contexto, el individuo en plena conciencia de sus emociones es capaz de identificarlas, denominarlas y discernir entre una y otra, para luego apropiarse de la que más plenitud le provea.

Sobre estos planteamientos, al preguntarles a los informantes claves como se reconocían a sí mismos estas fueron sus opiniones:

InfE1: *Carismática, alegre, respetuosa pero fuerte de carácter, muy sociable.*

InfE2: *Yo me considero una persona amable, humilde y siempre doy todo mi desempeño mis estudios y me considero una persona soñadora y triunfadora y apegada a Dios.*

InfE3: *Me describo como una persona humilde, amable, colaborador, atractivo, triunfador, etc.*

InfE4: *Soy una persona responsable, honesta, sincera y leal.*

Inf5: *Me describo a mí mismo como una persona con muchas virtudes, algo analítico, pensativo, con muchas ideas y muy versátil en lo que hace, alguien que cree tener las respuestas de muchas cosas, alguien feliz e inteligente.*

De acuerdo con los relatos, se observó que los informantes están conscientes de su personalidad, todos se describen haciendo alusión a los valores y experiencias que han adquirido a lo largo de su vida, se visualizan como personas seguras de sí y de lo que desean lograr. A este respecto, Salovey, citado por González (2017) expone que la conciencia de uno mismo:

Es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. (p. 19)

Desde esta perspectiva, tener *Conciencia de uno mismo* significa conocerse como persona, valorar fortalezas y debilidades y, consecuentemente, identificarlas en los demás. En este punto, es conveniente destacar, que el docente es quien debe velar por el desarrollo de estas competencias en el estudiante, desde sus primeros inicios de actividad escolar, así le será más fácil controlar sus emociones en cualquier momento de la vida diaria.

En este contexto, al preguntarle a los informantes sobre sus fortalezas y debilidades mencionaron que:

InfE1: Yo considero que mi fortaleza como persona es ser positiva ante cualquier situación, el orden generalmente en todo y mi disciplina. Mi debilidad es darles prioridad a las demás personas por encima de mí

InfE2: mis fortalezas es que aprendo de mis errores, mi inteligencia, compañerismo, mi inteligencia emocional, mi auto estima, mi humildad y mi buen desempeño, pero soy perfeccionista, estricto y un poco ansioso.

InfE3: Soy muy positivo, perseverante, trabajar en equipo, ser líder (...) la pereza.

InfE4: Mis fortalezas son la responsabilidad, puntualidad, organización y compromiso. Mis debilidades la cobardía, duda e impaciencia.

InfE5: Yo diría que mis fortalezas son el casi nunca dudar de mí mismo y el no darme por vencido pase lo que pase. Mis debilidades el no confiar tanto en la gente, el dudar bastante de la palabra de otra persona y el creer que siempre las cosas son en contra mía.

En los relatos anteriores los informantes, demostraron estar consciente de sus fortalezas y de sus debilidades, saben distinguir entre lo que para ellos es una virtud o un defecto y sobre todo, son honestos a la hora de aceptarlo. Esto supone un punto a favor en el desarrollo de la inteligencia emocional, pues son competencias necesarias para fortalecer el control de las emociones. A este respecto, Salovey, citado en González (ob. cit.) explica que:

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. (...) Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales. (p. 19)

Lo expuesto en la cita, concuerda con el planteamiento de la autora de la presente investigación, quien afirma que mientras mayor reconocimiento tenga el ser humano de sus emociones y de todo lo que ellas implican, mejor será su desenvolvimiento en las relaciones interpersonales y en la construcción de sus aprendizajes. Desde esta óptica, la escuela debe aplicar estrategias que impulsen el desarrollo de estas competencias emocionales en pro de la formación de un individuo integral.

Unidad de Análisis Autorregulación.

El reconocimiento de las emociones exige también el dominio y control sobre ellas, esto es lo que se denomina autorregulación. Para Goleman (1998) el autocontrol de las emociones “no sólo tiene que ver con la capacidad de disminuir el estrés o sofocar los impulsos, sino que también implica la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción, aunque ésta sea desagradable” (p. 94). De acuerdo con el autor, el individuo capaz de controlar sus emociones puede disminuirla, aumentarlas e incluso estimular una emoción para un momento determinado.

En este contexto, autorregular las emociones resulta favorable a la hora de resolver un conflicto, pues la persona puede dominar su ira y conversar de forma cordial con los involucrados, sin llegar a la violencia física o verbal. Partiendo de este

planteamiento se les preguntó a los informantes claves cómo actuaban con sus compañeros en un momento de ira a lo que respondieron lo siguiente:

InfE1: *Prefiero estar solo hasta que tenga el suficiente control para poder hablar con ellos.*

InfE2: *Trato de arreglar las cosas, no me gusta estar enojado con las personas que quiero.*

InfE3: *Tranquilo.*

InfE4: *Los ignoro totalmente*

InfE5: *Realmente si me enojo con alguno de ellos, prefiero no dirigirle la palabra y pues si admito que puedo ser un poco humillante e intentar hacerlos quedar mal, pero bueno soy humano también tengo mis cosas malas.*

En los relatos se evidenciaron diferentes posturas de los estudiantes a la hora de mediar un conflicto con sus compañeros, algunos manifestaron quedarse tranquilos y tratar de resolver las cosas lo mejor posible, en este caso, pudo observarse que los educandos tienen control sobre sus emociones y pese a su mal humor por la situación, buscan solucionar favorablemente. Otros, sin embargo, prefieren aislarse para no generar un conflicto mayor, esto implica que están conscientes de que no son capaces de controlar su ira y pueden humillar a sus compañeros mostrándose agresivos y desagradables con ellos.

Desde esta perspectiva, Pérez, Filella, Alegre y Bisquerra (2012) sostienen que la regulación emocional “se refiere a la capacidad de utilizar las emociones adecuadamente. Se requiere ser consciente de la relación entre emoción, cognición y comportamiento, y tener estrategias eficaces de afrontamiento y la capacidad de

autogenerar emociones positivas” (p. 12). Se infiere partiendo de la cita, que el ser humano con capacidad de autorregulación puede controlar sus emociones negativas como la rabia, ira o decepción y, además, emplear estrategias que le permitan moldear su conducta y revertir esa emoción negativa en una positiva.

Es preciso acotar en este punto, que la forma de manejar las emociones negativas en el ser humano depende también del contexto donde se desenvuelven o de las personas con quienes se relaciona, por ejemplo, el estudiante tiende a reaccionar de una forma diferente con sus compañeros que, con sus docentes, aunque también esté molesto con este último; esto se debe a la figura de autoridad, a pesar que el joven esté airado no olvida con quien está tratando en ese momento. Sobre esta primicia se presentan las opiniones de los informantes claves.

InfE1: *Guardo respeto, porque considero que soy una persona consciente de la autoridad que tienen los docentes.*

InfE2: *No me he enojado con ningún docente, pero si fuera el caso hablaría con mi docente para poder arreglar las cosas.*

InfE3: *Tranquilo.*

InfE4: *Me quedo callada.*

InfE5: *Prefiero no hablarles para no generar una molestia ni para el docente ni para mí.*

La conducta que mostraron los estudiantes sobre la relación de conflictos con sus docentes no es la misma que presentan con sus compañeros. Esto puede detallarse más en el relato de ***InfE5:*** *Realmente si me enojo con alguno de ellos, prefiero no dirigirle la palabra y pues si admito que puedo ser un poco humillante e intentar hacerlos quedar*

mal, (...) Prefiero no hablarles para no generar una molestia ni para el docente ni para mí. A pesar, que en ambos relatos el educando manifiesta que prefiere aislarse, se nota que hay un respeto hacia la figura de autoridad del docente.

Puede afirmarse entonces, que el educando actúa con mayor o menor dominio de sus emociones según sea el caso, quizá por comprender que otro estudiante es su par, es decir, están en igualdad de condiciones, mientras que el docente es, en ese momento, su superior, jerárquicamente hablando. Goleman (1998) considera que la competencia emocional involucra la posibilidad de elegir cómo expresar las emociones, por lo que el estudiante, puede mantener una postura distinta con su docente que con sus compañeros.

Unidad de Análisis Motivación.

En el campo de las competencias emocionales la motivación y automotivación son necesarias para alcanzar los objetivos que se trace el individuo, tanto en su vida personal como en la profesional, de allí, que se puede afirmar que la motivación y la emoción se relacionan estrechamente. A este respecto, Bernal (2003) sostiene que las emociones “son indicadores del potencial motivacional, que puede estar representado tanto por la activación del sistema nervioso autónomo, como los cambios del comportamiento expresivo (expresiones facial y corporal) y en la experiencia o conciencia subjetiva de la situación (cognición básica)” (p. 7). En efecto, una manera de motivar al educando radica en mostrar emoción por lo bien que ha realizado su actividad, por su buen comportamiento o, simplemente por sus esfuerzos en el cumplimiento de las actividades, mientras mayor motivación hay mejor será el rendimiento del estudiante.

Por su parte, López y González (2003) definen la motivación como “la energía que permite lograr un determinado propósito o sacar adelante un reto o proyecto” (pág. 25). Lo expuesto por los autores, concuerda con, lo planteado anteriormente, la motivación es el impulso más acertado para el alcance de las metas propuestas. Esta no sólo se basa en demostraciones de afecto, también implica aquellas acciones que retan al individuo a ser mejor cada día, por ejemplo, la familia, situaciones adversas, entre otras. Sobre este punto, los informantes claves expusieron lo siguiente:

***InfE1:** Mi amor propio, mis proyectos a corto y a largo plazo y mi familia.*

***InfE2:** Mi familia, mi futuro el salir adelante y cumplir mis metas y sueños que es por lo que he luchado tanto, mi mamá y mi nona y mi futuro yo.*

***InfE3:** Me motiva sacar a mi familia adelante.*

***InfE4:** Por el compromiso y la responsabilidad.*

***InfE5:** El pensar que puedo lograr grandes cosas si cumpla ese objetivo.*

En función a los relatos de los informantes, se apreció que todos sienten el compromiso de ser mejores por y para su familia, esto sugiere que existen nexos basados en valores y en la unión familiar. Para el educando, lograr las metas le permitirá retribuir a sus padres el esfuerzo y la dedicación por él, como lo dice ***InfE3:** Me motiva sacar a mi familia adelante*, por lo cual tiende a esforzarse cada día más en el logro de sus objetivos. La motivación, supone, entonces, el determinar metas factibles en un periodo de tiempo y trabajar por ellas.

En concordancia, Escobedo (2015) sostiene que “Las personas que no tienen las metas claras, avanzan o luchan sin causa y sin obtener resultados constructivos” (p. 8). De allí, la importancia de establecer desde pequeños un proyecto de vida, que englobe

las metas a alcanzar en corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de que el individuo asuma con compromiso sus responsabilidades y se esfuerce para alcanzarlas.

De todo lo expuesto, se deduce que las competencias emocionales son de gran relevancia para el desarrollo integral del individuo, es por ello, que el educador, como mediador de los aprendizajes, debe promover estrategias que promuevan estas competencias, con el propósito de que el estudiante adquiera habilidades para convivir sanamente con los demás y las ponga en práctica para resolver las situaciones conflictivas que se les presente.

El alumno requiere ser consciente de sus emociones, solo así podrá reconocer sus errores y debilidades y trabajar en función de subsanarlas. El dominio de las actitudes y aptitudes son indefectibles en la inteligencia emocional, pues no es inteligente solo aquel que saca buenas notas, sino, también, aquel que es capaz de resolver conflictos y situaciones hostiles favorablemente, demostrando control de sus emociones y reconocimiento a los demás.

Subcategoría Competencias Sociales

Las competencias sociales constituyen la otra mitad de la inteligencia emocional, por cuanto otorgan relevancia a la aceptación de la diversidad de criterios, religión, clase social, grupo político, entre otros; en otras palabras, se relacionan con la empatía y todas aquellas habilidades sociales que admiten las relaciones interpersonales. A este respecto, Rúbies (ob. cit.) define la competencia social como la “capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, etc.” (p. 9).

Significa, entonces, que no se trata solo de estar consciente de uno mismo, sino también del otro.

Desde esta perspectiva, resulta oportuno recordar que el individuo es un ser social que vive en constante interacción con otros y con su entorno, por tal motivo, necesita desarrollar habilidades sociales que faciliten esa interacción y promuevan la sana convivencia. En concordancia con lo expuesto, Pérez, Filella, Alegre y Bisquerra (ob. cit.) consideran que la competencia social “se refiere a la capacidad de establecer relaciones positivas con otras personas. Se requiere el dominio de habilidades sociales básicas, la comunicación efectiva, el respeto por los demás, la conducta pro-social asertiva” (p. 17). Por tanto, el desarrollo de las competencias sociales y emocionales determina la inteligencia emocional del individuo. De lo expuesto, surge la siguiente unidad de análisis.

Unidad de Análisis Empatía.

La capacidad de ponerse en el lugar del otro se denomina empatía, esta refleja el comportamiento adecuado de las buenas relaciones, implica entender al prójimo y aportar alternativas en la solución de cualquier problema. De acuerdo con Goleman (1998) la empatía “supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos” (p. 33). Ello implica, como se explicó comprender lo que siente la otra persona sin minimizar sus sentimientos.

En este contexto, puede afirmarse que la empatía es una habilidad necesaria para interactuar con otras personas, ella permite la cordialidad y el buen entendimiento entre los individuos, por tanto, no es correcto, suponer que alguien solo se victimiza ante una

situación, pues cada uno tiene una forma distinta de reaccionar frente a las adversidades, eso incluye, la resolución de conflictos. Moya (2014) concuerda con este planteamiento al afirmar que la empatía “es una amplitud fundamental (...) permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal (...) como el profesional” (p. 19). Por consiguiente, resulta necesario que esta competencia sea desarrollada en la escuela como escenario principal de socialización.

Sobre la base de lo expuesto, se les preguntó a los informantes claves cómo actuaban ellos con sus compañeros al momento de un conflicto, para lo cual respondieron lo siguiente:

InfE1: *Tratar de escuchar las dos versiones, qué generó el conflicto y tratar de solucionar o ayudar, sin involucrarme demasiado y con respeto, si es muy grande el problema pasarlo a manos de los docentes.*

InfE2: *Hablar y calmar la situación para no pasar a mayores problemas.*

InfE3: *Trato de no meterme.*

InfE4: *Me gusta mantenerme al margen de la situación.*

InfE5: *Si es un conflicto verbal intento pararlo, pero si es un conflicto físico les mentiría si les digo que hago algo, solo me quedó mirando y pienso ahora porque estupidez estarán en estas.*

De acuerdo con los relatos, se observó que algunos de los estudiantes procuran calmar la situación y tratando de ponerse en el lugar del otro, escucha ambas partes y mediar el conflicto. Otros, por el contrario, asumen que es mejor no involucrarse en las situaciones que se presentan y que, según ellos, no les atañe. En efecto, se puede evidenciar una postura poco empática en el informante *InfE5* al manifestar que *si es un*

conflicto físico les mentiría si les digo que hago algo, solo me quedó mirando y pienso ahora porque estupidez estarán en estas. Su impavidez demuestra una posición muy cómoda al no intervenir para aminorar la disputa entre sus compañeros.

Por su parte, Gracia (2016) considera que:

En la empatía los componentes conductuales están sujetos a respuestas que le permiten al individuo comprender las emociones o sentimientos del otro, manifestando respuestas posturales, gestos, contacto visual que le permiten develar reacciones cognitivas y emocionales provocadas por situaciones definidas. (p. 21)

De lo anterior, se deduce que las muestras de empatía se dan a través de muchas formas, pero que todas conllevan a mejorar situaciones poco agradables. En efecto, el tratar de mediar en un conflicto es una muestra de empatía y compañerismo, que además de subsanar las malas relaciones entre los compañeros, permite mantener un clima afectuoso y armonioso, basado en el respeto y la tolerancia.

En otro contexto, la empatía también se relaciona con la capacidad de ser tolerantes frente a la diversidad de culturas, religiones, opiniones y orientación sexual. En efecto, se puede afirmar que la mayoría de los conflictos, sobre todo los escolares, se presentan principalmente por la imposición de un criterio único por alguno de sus miembros, lo que conduce a las constantes peleas entre los educandos. Sobre este punto, los informantes claves expusieron lo siguiente:

***InfE1:** Sobre las diferentes religiones, culturas, etc., Pienso que todas las personas pensamos de manera diferente, de tal manera, me gusta escuchar diferentes puntos de vistas de otras creencias que no sean las mías, soy muy*

respetuosa a cerca de este tema, ya que también exijo respeto hacia mi religión, cultura y mis creencias. Y tratándose de condiciones sociales pienso que esto no define a una persona, así que trato con el debido respeto, amabilidad y de forma amistosa a todas las personas.

InfE2: *Considero que cada persona es libre de decidir que religión o sexo le gusta y jamás discriminaría a una persona por su religión o condición social, antes la apoyaría.*

InfE3: *Pues que cada persona es libre de escoger su religión y de su condición social.*

InfE4: *Yo las veo todo por igual.*

InfE5: *Sinceramente es algo muy respetable ya que no todos pensamos de la misma manera ni lo hacemos todo con el mismo método y toda opinión es respetable, así como cada creencia igual.*

En los relatos, se muestra cierto respeto por los diferentes criterios, para los educandos la condición social, por ejemplo, no es algo que defina la personalidad de un individuo y menos algo por lo que deba ser juzgados, por el contrario, se muestran afables en este tema. Cuellar (2001) sugiere que la empatía involucra la capacidad de percibir deseos y necesidades de otros y sintonizarse con ellos, es decir, el individuo pone de manifiesto todo acto de comprensión sobre lo que los demás requieren y, en muchos casos, les ayudan a buscar soluciones a sus problemas y a alcanzar sus metas si es el caso.

Esto es lo que se observó en los relatos de los informantes, la forma de entender y aceptar que cada uno es diferente, por tanto, tiene conductas, formas de pensar, deseos

y gustos distintos y eso no implica en ser una buena o mala persona, simplemente se trata de criterios diversos de personalidad. Desde esta óptica, se asume que en la institución hacen hincapié en cuanto a la formación de valores y la promoción de la sana convivencia.

Unidad de Análisis Habilidades Sociales.

Si bien la empatía se refiere a la comprensión de los sentimientos de los demás, las habilidades sociales implican saber cómo abordar esos sentimientos en una determinada situación. Son competencias que generalmente se asocian al comportamiento del individuo al relacionarse con otros. A este respecto, Greco e Ison, citado en Gracia (ob. cit.) exponen que:

Interactuar con otros implica un buen manejo de habilidades sociales con el fin de ser aceptado y valorado en cada uno de los contextos donde interactúa, afrontar las diversas situaciones con asertividad le permite sentirse más seguro, con aceptación del grupo y le deja afianzar la autoestima. (p. 16)

Lo expuesto por los autores, afirma la idea que toda relación interpersonal requiere de una habilidad social para armonizar el trato entre los individuos. En efecto, cuando se carecen de estas habilidades, se recurren a conductas agresivas y problemáticas, lo que genera continuamente un conflicto entre las partes. Visto de este modo, no se puede obviar que el campo educativo es donde más se hace necesario desarrollar estas habilidades sociales, pues la alta interacción entre docentes y estudiantes, así como estudiantes con sus pares en ocasiones pueden crear roces entre ellos, si no se cuenta con competencias sociales altamente definidas.

A continuación, la opinión de los informantes claves:

InfE1: ...tratando a los demás como quiero que me traten a mí.

InfE2: Considero que siempre para haber una buena relación debe haber respeto y entender y escuchar y perdonar.

InfE3: Ser muy respetuoso para no tener problemas con la indisciplina.

InfE4: Exijo respeto y doy respeto para que me respeten.

InfE5: Nos enseñan la igualdad que de género y el respeto hacia las diferentes opiniones a uno y a respetarlas.

En los relatos expuestos, se evidenció que los educandos mantienen un trato cordial entre ellos basado en el respeto y la tolerancia. Asimismo, se dejó claro que los docentes en la institución promueven estas actitudes en los estudiantes al enseñarles a tratar a todos con consideración, sin ningún tipo de distinción social, política, religiosa ni económica. Este tipo de acciones en la escuela se consideran asertivas en la formación del educando, ya que, permiten crear personas socialmente responsables y comprometidas con su entorno impulsando la inteligencia emocional en las relaciones sociales.

Sobre la base de la categoría **Inteligencia Emocional** se deduce que esta es fundamental en las prácticas sociales, por lo que se precisa que su desarrollo sea puesto en práctica desde los primeros años de escolaridad del individuo, de esta manera desarrollará competencias y habilidades que le permitirán relacionarse asertivamente con los demás. De esta categoría, surge como concepto emergente *Conocimiento y Sociabilización de las Emociones*, que se entiende como el reconocimiento y aceptación

que tiene el individuo sobre sus emociones y la forma de ponerlas en práctica en todos los aspectos de la vida diaria.

Categoría Resolución de Conflictos.

En las relaciones sociales un común denominador son los conflictos interpersonales, caracterizados por las conductas violentas y el maltrato físico, psicológico y verbal entre los individuos que conviven en un mismo entorno. En este sentido, se deduce que la escuela como espacio primario de interacción social, no escapa a esta realidad, pues cada vez son más notorias las disputas que se presentan entre los jóvenes e incluso, se ha dado el caso de diferencias severas entre docentes y estudiantes. Lo expuesto, supone la necesidad de buscar alternativas de solución para mejorar tales conductas y mejorar las relaciones interpersonales de los que allí conviven.

En este contexto, la inteligencia emocional pasa a ser una herramienta fundamental en este proceso, ya que esta permite el control de las emociones y la empatía con los demás, promoviendo, así, relaciones cordiales y asertivas. Desde esta perspectiva, Vinyamata, citado por Rúbies (ob. cit.) define el conflicto como "la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes" (p. 45). En otras palabras, emociones negativas que deben ser controladas para evitar enfrentamientos entre los involucrados. En este punto, es preciso acotar que la resolución de conflicto debe conducir a la reflexión del comportamiento, de lo contrario, se hará reincidente la situación.

Rúbies expone que:

Un conflicto no es necesariamente un aspecto negativo si en el momento del desacuerdo se utiliza el diálogo para llegar a un acuerdo (...) Cuando aparece un conflicto si evitamos el catastrofismo y analizamos los factores que lo provocan estamos contribuyendo al cambio y también muy probablemente a la mejora de la convivencia escolar en conjunto. (p. 48)

De acuerdo con el autor, los docentes en el contexto escolar deben garantizar la resolución de conflicto de forma satisfactoria para todas las partes, aquí es relevante, que no imperen sentimientos ni favoritismo entre un grupo u otro, contrariamente se estaría siendo poco objetivo y se aumentaría el problema en lugar de disminuirlo. Desarrollar competencias sociales y emocionales para el fomento de la inteligencia emocional de los educandos en la resolución de conflicto, va más allá de enseñarles a ser tolerantes y afables con los otros, como ya se dijo, es necesario que el individuo conozca sus fortalezas y debilidades, por consiguiente, ser inteligente emocionalmente también comprende el aceptar cuando no se tiene la razón o se ha cometido una falta hacia otro.

Subcategoría Reconocimiento del conflicto.

Reconocer que se está en medio de un conflicto es la primera fase para solventar el problema. En efecto, en la mayoría de los casos, alguna de las partes cree estar en el lado correcto de las cosas o, dicho de otra manera, cree tener la razón, por lo cual se muestra hostil con lo demás y en negación de escuchar otro punto de vista que no sea el de él. Basado en esto, Goleman (1998), sostiene que:

Una de las habilidades características de las personas diestras en la resolución de conflictos es la de reconocer el modo en que se crean los problemas y dar los

pasos necesarios para calmar a los implicados. (...) resultan esenciales la empatía y el arte de escuchar... (p. 201)

Los docentes, por ejemplo, como mediadores del acto educativo, deben ser capaces de reconocer cuando se está presentando un conflicto entre sus estudiantes y tener la habilidad de tratar la situación de la mejor manera posible, sin dejar que llegue a instancias mayores. Si, por el contrario, el docente hace caso omiso a las señales, el problema puede acumularse y volverse irreversible.

Desde lo planteado, Rúbies (ob. cit.) considera que:

Para resolver un conflicto, inicialmente hay que analizar aquellas causas que lo originan, sus características, las emociones y sentimientos implicados, desencadenantes de la situación conflictiva. También debemos conocer aquellas circunstancias en la que se manifiesta con la finalidad de identificar aquellos factores que enlazan el problema, para de esta forma atenuar sus efectos colaterales. (p. 49)

En suma, reconocer el conflicto, es comprender que hay un desacuerdo entre las partes involucradas e indagar las raíces por cuales se suscita el problema, escuchar ambas partes sin emitir juicios, analizar sobre las alternativas (ventajas - desventajas) y, posterior a esto, negociar entre los involucrados mediando siempre la situación para que sea lo más favorable posible. Todo conflicto brinda una oportunidad de cambio, por lo que no puede ser visto como algo netamente negativo, sino, como la forma de comparar opiniones y puntos de vistas sobre una situación determinada; lo importante es ser lo suficientemente inteligente emocionalmente para evaluar causas, efectos y dar solución al respecto.

Unidad de Análisis Percepción y Aceptación.

La percepción y aceptación son elementos necesarios a tener en cuenta en la resolución de conflictos en cualquier entorno, esta se relaciona con la forma de recibir los estímulos o emociones del entorno y, a su vez, de aceptarlos como son, sin que medie la subjetividad, consecuentemente, está ligado a la manera en que el ser humano se mira como persona, en otras palabras, con entiende sus emociones. Al respecto, Salovey y Mayer, citado en Rúbies (ob. cit.) exponen que la percepción es la habilidad de “identificar emociones en uno mismo con sus correspondientes correlatos físicos y cognitivos, en otros individuos, junto con la capacidad de expresar emociones en el lugar y modo adecuados” (p. 39).

Esto significa, la capacidad de sentir distintas emociones, reconocerlas y aceptarlas, para poder comprender esas mismas emociones en los otros. Es importante aclarar, que la percepción que tenga un individuo de sí mismo influye notablemente, tanto en la creación de un conflicto, como en su resolución. Por ejemplo, si un estudiante posee una autoestima baja, sentirá que todos están en su contra y que todo lo que sucede es solo para atacarlo, esto le conducirá a estar en hostilidad con los demás y predispuesto ante ciertas situaciones generando conflictos con sus demás compañeros. Además, mantendrá una posición de víctima durante la resolución de conflicto que le impedirá obrar objetivamente de acuerdo a lo esperado. Sobre este planteamiento, se les preguntó a los estudiantes claves, cómo describen ellos su autoestima a lo que respondieron lo siguiente:

InfE1: Considero que mi autoestima es muy alta, física, mental y emocionalmente, sé lo mucho que valgo como persona y estoy segura de todo lo que soy capaz de hacer y lograr.

InfE2: Me considero una persona con una buena autoestima y así este maltrato de subirla y amarme a mí mismo que es lo más importante.

InfE3: Que soy de autoestima alto.

InfE4: Una autoestima normal.

InfE5: Es gracioso ya que, en mi casa, todos me dicen que soy algo vanidoso y la verdad es que sí, yo sé que soy una hermosa persona, tengo mis días como todos, pero se puede decir que mi autoestima está bien.

En los relatos de los estudiantes informantes se observó que consideran mantener una buena autoestima, lo que significa un punto a favor de las buenas relaciones. No obstante, resulta oportuno destacar, que una autoestima alta no debe ser confundida con el ego, pues la primera se refiere a la capacidad de aceptarse tal y como es y valorarse, mientras que la segunda es enaltecer las cualidades cayendo en la vanidad y soberbia. Así, se demuestra en el relato de **InfE5** quien expone que *Es gracioso ya que, en mi casa, todos me dicen que soy algo vanidoso y la verdad es que sí, yo sé que soy una hermosa persona, tengo mis días como todos, pero se puede decir que mi autoestima está bien.*

Analizando este tipo de postura, se puede deducir que en un conflicto al educando le será difícil comprender que ha cometido un error, pues no tiene la habilidad de reconocer sus defectos, sino que considera que está bien, que es una hermosa persona y que los demás son los equivocados. Desde esta perspectiva, la percepción de las

emociones se vincula estrechamente con la autorregulación, pues ambos hacen referencia a la capacidad de reconocer emociones y tener control sobre ellas.

Unidad de Análisis Reflexión.

Reflexionar sobre el comportamiento que se manifiesta en una determinada situación problemática es una manera de comprender cuáles han sido las causas de ese conflicto, además implica el reconocimiento de las debilidades y asumir sus consecuencias. La reflexión es entendida según Domingo y Gómez (2014) como la “consideración activa y persistente de los motivos por los que se piensa o se hace algo y de los resultados a los que tiende” (p. 1). Implica adecuarse a las situaciones con objetividad para la toma de decisiones.

En este contexto, el acto de reflexionar antes, durante y después de un conflicto, permite dirigir las acciones hacia la mejor solución del mismo, sin que imperen los sentimientos o los intereses de los miembros, sino con la honestidad y responsabilidad de querer actuar bien. Desde esta perspectiva, es importante que el estudiante esté en capacidad de reconocer sus acciones en situaciones desfavorables, razonando sobre sus respuestas ante los estímulos y demostrando inteligencia emocional, la cual resulta relevante en la resolución de conflictos en la vida cotidiana. Basado en este planteamiento, se le solicitó a los informantes claves que explicaran ¿qué es para ellos la inteligencia emocional y para qué sirve?, a lo que respondieron lo siguiente:

InfEI: *La inteligencia emocional para mí es saber controlar mi salud mental, y mis emociones frente a cualquier situación.*

***InfE2:** Para mí la inteligencia emocional es la capacidad de percibir, expresar y comprender las emociones.*

***InfE3:** Saber controlar la inteligencia con lo emocional.*

***InfE4:** Comprender las emociones.*

***InfE5:** Es alguien capaz de reconocer sus propias emociones y las de otras personas.*

En los relatos se evidenció que los estudiantes conocen el término inteligencia emocional y comprende que esta es importante para hacer frente a todas las situaciones que se presenten, asumen que a través de ella puede reconocer sus emociones, comprenderlas y controlarlas, lo que supone que en medio de contextos conflictivos pudieran ser capaces de actuar bajo los principios de diálogo y respeto. En efecto, si un individuo está preparado para entender que la inteligencia emocional le ayuda a mejorar sus relaciones interpersonales se asume que ese individuo sabe cómo reaccionar en un escenario de conflicto y pondrá en práctica el control de sus emociones.

Desde esta óptica, Zuboff, citado por Goleman (1998) expone que “sólo sabremos lo que tenemos que hacer cuando comprendamos lo que es correcto en nuestro caso” (p. 73). En este consiste el acto de reflexionar saber cómo y cuándo actuar. La forma de reaccionar ante aquellas situaciones complejas de la vida, puede hacerla más hostiles o más fáciles de sobrellevar, solo depende de la forma en que la abordemos. De allí que la escuela, como agente de socialización y de cambio, brinda al estudiante herramientas para desenvolverse favorablemente en los escenarios menos óptimos.

Unidad de Análisis Actitud positiva al cambio.

Reflexionar sobre las emociones, el comportamiento y los conflictos permiten al estudiante interiorizar sobre en qué se debe cambiar y/o avanzar. En otras palabras, cuando una conducta no es analizada objetivamente carece de utilidad en el aprendizaje, pues el educando debe ser consciente de sus debilidades o errores para poder trabajar sobre ellos y modificarlos a conductas positivas, es decir, autorregularlos. En este sentido, se puede afirmar que un conflicto sin aprendizaje no genera un cambio sobre la conducta y se repetiría nuevamente con mayor intensidad.

Desde la inteligencia emocional, tener una actitud positiva al cambio implica un aspecto favorable a la resolución de conflicto, por cuanto supone un proceso de discusión basado en el respeto por los diferentes puntos de vistas, el diálogo y la aceptación de los sucesos con responsabilidad y honestidad. Para Guedes, Rodrigues y Terra (2015) la actitud se define “como un fenómeno multidimensional, que tiene que ver con la percepción y con procesos evaluativos complejos en distintas esferas de influencia” (p. 193). En otras palabras, las acciones que se asumen en los distintos escenarios cotidianos.

Basado en estos planteamientos, al preguntarles a los informantes claves cómo ellos consideran que la inteligencia emocional les permite mejorar la resolución de conflicto, emitieron las siguientes opiniones.

InfEI: *Teniendo el control y el reconocimiento de las emociones podemos analizar las situaciones y encontrar la solución adecuada al problema que se presente.*

InfE2: *Saber entender y controlar nuestras emociones es éxito para nuestra vida personal y profesional*

InfE3: *De forma que tenemos que ser muy inteligentes para no arrebatarnos emocionalmente y agredir a alguna persona*

InfE4: *Porque nos ayuda a aumentar nuestra capacidad de empatía, de controlar y entender nuestros sentimientos*

InfE5: *Todos tenemos el poder de cambiar las emociones de otras personas con acciones, palabras u otras acciones las cuales nos pueden dar un manejo de las emociones de otra persona y así evitar cualquier decadencia de ánimo o incluso animar esa decadencia misma.*

Los conflictos, generalmente generan estrés y ansiedad, aunado a la irritabilidad en el ánimo de los estudiantes involucrados, que al fusionarse convierten el aula de clase en un escenario agresivo y violento, donde sus miembros están en constante predisposición entre ellos. Es por esto, que se considera necesario utilizar estrategias que le inviten al cambio y a tener una mejor actitud frente a las circunstancias, como ya se explicó, no todo conflicto es malo, solo se requiere hacer del momento un elemento de aprendizaje. En este contexto, los estudiantes en sus relatos manifestaron que mientras mayor dominio y control tengan de sus emociones mejor podrán abordar los conflictos que se presenten e, incluso, afirman que sin son capaces de dominar sus emociones podrán cambiar las emociones del otro en un momento de violencia.

Esto es lo que se requiere con actitud de cambio, estar dispuesto a ceder y a buscar las mejores alternativas de solución, no enfrascarse en el problema, sino en cómo solucionarlos favorablemente para todas las partes. Ferreira (2009) considera que “las

actitudes no son conductas sino predisposiciones adquiridas para actuar selectivamente, conducirse de determinada manera en la interacción social” (p. 1). Lo expuesto por el autor, afirma la idea que no se trata de decir “yo soy así”, sino de evaluar los comportamientos, analizarlos y buscar alternativas para mejorarlos, es decir, mostrar una actitud abierta al cambio y a querer hacer las cosas mejor.

En resumen, la categoría **Resolución de conflicto**, plantea la importancia de ejecutar acciones que conduzcan a la sana convivencia tanto en el contexto escolar como en el familiar, desarrollando habilidades que le permitan a los educandos desenvolverse adecuadamente en situaciones de conflictos, promoviendo la reflexión y la aceptación de cambio. Por aceptación de cambio se entiende el razonamiento crítico y objetivo que los estudiantes realicen sobre sus emociones y conducta, que les permita mantener una actitud positiva frente a cualquier circunstancia desfavorable.

Sobre las condiciones que anteceden, se presenta la figura 1, con el objeto de sintetizar la relación e importancia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflicto. La IE permite la adquisición y desarrollo de competencias emocionales y sociales necesarias para actuar conscientemente en escenarios violentos, generando actitudes de reflexión y concientización que conducen al cambio de comportamiento y a la autorregulación de las emociones.

Figura 1.

Inteligencia Emocional en la Resolución de Conflicto



Influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos. Fuente Prada (2020)

5.2. Fase II y Fase III.

Estas fases corresponden al Capítulo IV donde se da respuesta al segundo objetivo; *Diseñar una estrategia basada en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos* y al tercero *Implementar la estrategia, a los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES*, puesto que en ellas se realizó el diseño y la implementación de la propuesta.

5.3. Fase IV.

En esta fase se da respuesta al cuarto objetivo; *Evaluar el comportamiento de los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES para resolver conflictos, después de la aplicación de la estrategia*, así como a las categorías desarrolladas en la investigación. En este contexto, se presenta la evaluación de cada una de las actividades desarrolladas.

Evaluación de la Sesión 1.

En la actividad aplicada en esta sesión se formularon las siguientes interrogantes: ¿Cómo influye la percepción de los demás en la conciencia de sí mismo? ¿Son capaces los educandos de reconocer sus debilidades y fortalezas y mostrar empatía por los demás? En este propósito, la actividad planteada les permitió conocer cuál es la percepción que tienen sus compañeros sobre su personalidad, pues fue un espacio donde tuvieron la oportunidad de resaltar todos aquellos aspectos positivos que durante el tiempo compartido nunca se los habían dado a conocer. De igual forma, escucharon aquellos aspectos negativos que cada participante tenía a bien manifestar y estuvieron de acuerdo en que es importante aceptar las debilidades o defectos, con la finalidad de trabajar en la transformación que conducirá a ser cada día mejores seres humanos contribuyendo así, con una convivencia armónica y positiva en todos los ámbitos.

Esta estrategia se vincula con la categoría ***Inteligencia Emocional*** a través de las unidades de análisis *Conciencia de sí mismo* y *Empatía*, ya que permitió que los estudiantes visualizaran conscientemente sus fortalezas y debilidades en su día a día. Evidenciando, además, el nivel de autoestima que tienen los discentes al aceptar las

opiniones de sus compañeros de manera positiva sin formarse prejuicios propios ni hacia el otro. Por otra parte, en cuanto a la empatía los educandos utilizaron una excelente comunicación, basada en un trato afable y un lenguaje respetuoso al referirse a sus compañeros, evitando insultos, burlas y tono despectivo.

Al respecto, Goleman (2008) explica que la empatía es la que permite ...manifestar el área emocional con los demás, donde la conciencia del mismo ofrece la cualidad de ser más humanista, tarea que se solicita en el instante en que se labora con sujetos que no saben cómo manejar cierto tipo de conflictos que puedan causarle algún dolor emocional. (s/p)

De acuerdo con Goleman, la empatía es la habilidad de entender al otro y respetar sus emociones y opiniones, para ello, es necesario que cada individuo se reconozca a sí mismo, teniendo amplia consciencia de su personalidad y de sus emociones, de esta manera podrá comprender a su prójimo, sin juzgar, ni minimizar sus vivencias. Es importante destacar, que la conciencia de sí mismo permite desarrollar aptitudes favorables para las relaciones sociales, puesto que conduce a valoración propia y de los demás, aceptando y apreciando las diferencias.

Evaluación de la Sesión 2.

Los estudiantes se mostraron muy interesados en la estrategia lo que les permitió desarrollarla con éxito. Para esta sesión la autora de la investigación formuló las siguientes preguntas ¿Son capaces los estudiantes de percibir los estímulos que causan los conflictos y trabajar en función a ellos? ¿Muestran empatía los estudiantes por sus compañeros y docentes dentro y fuera del aula de clases?

Se evidenció que los educandos hicieron reflexiones profundas con respecto a la letra de la canción, dando su punto de vista sobre la realidad y la falta de coherencia que existe en el mundo entero frente a la intolerancia, la injusticia y la desigualdad. A través de esta actividad los estudiantes lograron interiorizar valores como la tolerancia, la justicia y equidad, los cuales son fundamentales en la construcción de una sociedad más justa e incluyente.

Esta estrategia permitió abordar las categorías *Inteligencia Emocional* y *Resolución de Conflictos* mediante las unidades de análisis *Percepción* y *Empatía*, pues a través de ella, se observó que los jóvenes eran capaces de reconocer atentamente qué situaciones externas conducen al individuo a caer en conductas agresivas y poco tolerantes, lo que implica que son conscientes de los estímulos que perciben y solo necesitan saber abordarlos para responder adecuadamente frente a ellos. Así mismo, se constató que asumen la responsabilidad de sus actos mostrando alternativas que conducen a mejorar el comportamiento de los seres humanos en pro de las relaciones sociales.

Según Fragoso (2015) la percepción y la empatía son habilidades básicas de la inteligencia emocional y, por ende, resultan beneficiosas para la resolución de conflictos, estas:

Se refieren a la certeza con la que las personas pueden identificar las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y otras personas. Incluye el registro, la atención y la identificación de los mensajes emocionales, su manifestación se observa en expresiones faciales, movimientos corporales, posturas, tonos de voz, etcétera. (p. 117)

En consecuencia, la percepción implica saber reconocer los estímulos externos e interpretarlos correctamente, en este proceso de percepción e interpretación juega un papel fundamental la habilidad empática del ser humano, puesto que permite ponerse en el lugar del otro y discernir adecuadamente sobre los comportamientos, evitando caer en discusiones y conflictos por falta de entendimiento.

Evaluación de la Sesión 3.

Esta estrategia responde a la interrogante ¿Es beneficioso realizar actividades que permitan a los educandos reflexionar sobre las conductas agresivas en el aula de clases? Durante su ejecución los educandos mantuvieron el interés por la temática e hicieron aportes valiosos en los que consideraron que la mayoría de las causas que generan los conflictos en el aula son la carencia de valores como la tolerancia, el respeto, así como la mala comunicación.

De acuerdo con lo observado, se evidenció que la actividad permitió a los educandos reflexionar sobre su comportamiento y el de sus compañeros, se mostraron preocupados por la forma en que los estudiantes suelen comunicarse, tomando en cuenta que utilizan un vocabulario soez, lo que generalmente es un elemento generador de conflictos. Como se aprecia esta sesión se vincula con la unidad de análisis *Reflexión* que pertenece a la categoría ***Resolución de Conflictos***, ya que fue un espacio propicio para la retroalimentación donde los discentes intercambiaron información y puntos de vista, concluyendo que la mejor forma de dar solución a los conflictos y evitarlos es teniendo en cuenta aspectos como: una comunicación adecuada y asertiva, respetando

las diferencias y el punto de vista de los demás, siendo empáticos y entendiendo la posición del otro, entre otros.

Es propicio transformar las acciones sobre los conflictos, no se trata de que no existan o ignorarlos, pues en una sociedad tan pluralista y compleja donde cada ser humano tiene sus propias necesidades e intereses, es frecuente que coexistan situaciones conflictivas entre los pares, debido a las diferentes corrientes de pensamientos, religión, orientación sexual, inclinación política, entre otros, de manera que lo verdaderamente significativo es saber confrontar estas situaciones con objetividad y tolerancia. Al respecto, el MEN (2015) sostiene que:

Teniendo en cuenta que los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática en la que todas las personas pueden pensar, creer y sentir diferente, lo importante no es eliminarlos o mitigarlos, sino manifestarlos de una forma constructiva, sin agresión. Existen tres formas para manejarlos constructivamente: por medio del diálogo, la negociación o mecanismos alternativos como la mediación. (p.5)

Desde esta perspectiva, se evidencia la importancia del rol docente como mediador de situaciones conflictivas en el entorno escolar, cuyas acciones de abordaje, en lugar del castigo, se basen en el diálogo y en la reflexión de la conducta, permitiéndole a los educandos fomentar habilidades sociales que promuevan la sana convivencia. En efecto, las instituciones educativas son espacios idóneos para formar hábitos positivos hacia la resolución de conflictos.

Evaluación de la Sesión 4 y 5.

Esta evaluación corresponde a las sesiones 4 y 5, ya que ambas responden a la misma actividad, la cual fue dividida en dos espacios por factor tiempo, surgiendo como pregunta generadora ¿Poseen los estudiantes habilidades sociales para relacionarse con sus compañeros de forma respetuosa y armónica?

Los estudiantes desarrollaron cada una de las representaciones a modo de dramatización eligiendo temáticas que, por lo general, son muy comunes a nivel de la convivencia escolar; una de ellas fue un conflicto que se generó por la pérdida de un celular y la manera injusta en que fue culpado un compañero al encontrarle el elemento en su bolsa. Estas situaciones se suelen presentar, pues los jóvenes acostumbran a realizar este tipo de bromas que, en ocasiones, se les salen de control y generan conflictos ocasionando una problemática mayor. La otra temática tratada por los estudiantes en esta actividad se relacionaba con los comentarios mal intencionado que, por lo general, se dan entre las jovencitas, de allí, y los estudiantes quisieron dramatizar este tipo de situación.

Es relevante destacar, que las relaciones sociales van más allá del trato que se le dé a una persona, implica la forma en la cual un individuo se comporta frente a un grupo, cómo se expresa y qué es capaz de dar y recibir en pro de las metas comunes. De allí que, es importante que los jóvenes adquieran competencias relacionadas con la categoría ***Inteligencia Emocional*** desde la perspectiva *Habilidades Sociales*, para su sano desenvolvimiento en distintas situaciones diarias, sobre todo aquellas que pudieran generar conflictos con sus pares. Este tipo de actividad les permitió a los estudiantes

comprender que en circunstancias negativas antes de hacer juicios a priori es necesario escuchar cada una de las partes implicadas y de esta forma dar la solución adecuada, además de internalizar la importancia de tratar con empatía a los demás.

Para Goleman (1998) el fomento de las habilidades sociales es fundamental en el desarrollo de las relaciones interpersonales, además de permitirles afianzar las aptitudes de liderazgos, empatía y conciencia social. Sobre esto el autor sostiene que:

Si carecen de habilidades sociales, por ejemplo, serán incapaces de persuadir o inspirar a los demás, de dirigir equipos o de catalizar el cambio. En caso de que tengan poca conciencia de sí mismos, por ejemplo, no serán conscientes de sus propios puntos flacos y, en consecuencia, carecerán de la suficiente confianza que sólo puede derivarse de la seguridad en la propia fortaleza. (p. 34)

Basado en la óptica del autor, se puede afirmar que los estudiantes con mayor desenvolvimiento en la parte social son aquellos que poseen una buena autoestima y están conscientes de sus potencialidades y debilidades, por lo que no necesitan tratar mal a otras personas para resaltar en el grupo ni para imponer su autoridad, por el contrario, suelen ser respetuosos, tolerantes, amables y muy comprometidos con los demás.

Evaluación de la Sesión 6.

Esta actividad condujo a la docente a realizarse la pregunta ¿Qué factores internos o externos motivan a los educandos en su comportamiento diario? Se aprecia entonces que la estrategia se relaciona con la categoría *Inteligencia Emocional* a través de la *Motivación*, al permitirles determinar qué factores consideran motivadores en su formación y en su comportamiento.

En lo observado, se detalló que la mayoría de los jóvenes no tenían conocimientos sobre el tema abordado, hasta ahora, y, también, resalta el interés que les despierta al conocer que la inteligencia emocional juega un papel muy importante al momento de alcanzar las metas y tener éxito en todos los ámbitos. Algunos manifestaron sentirse motivados por personas de su entorno familiar quienes resultan un ejemplo a seguir para ellos, en otras palabras, lo ven como persona clave en su aprendizaje, a otros, sin embargo, les costó dilucidar a qué elementos responden ellos o qué consideran les motiva a forjarse carácter y disciplina.

Castilla y Pinillos (2004) afirman que la motivación:

Es la causalidad vista por dentro y, en efecto, los factores o determinantes internos que incitan a la acción, o dicho de otro modo, los hilos sentimentales y emotivos que enhebran y orientan la conducta de los hombres no operan a cara descubierta, esto es, no son públicamente observables, ni siquiera muestran su verdadera faz a los interesados mientras presionan por la espalda su voluntad. (p. 67)

Para los autores la motivación es un proceso individual y propio de cada persona, que, si bien puede influenciarse por estímulos externos, es el ser humano quien da relevancia a tales elementos, de manera que le impulsan a lograr las metas. Desde lo expuesto, puede decirse que a muchos jóvenes les cuesta distinguir sobre qué o quién les motiva a esforzarse, para ellos, realizar sus tareas es parte de la responsabilidad impuesta por la sociedad. No obstante, el tema sobre inteligencia emocional les ayudó a enfocarse más en lo que aspiran ser y esto, a su vez, a determinar esos factores externos e internos

que les sirve de motivación e impulso en la construcción de su personalidad. Lo que permite afirmar que la estrategia fue enriquecedora y muy significativa para ellos.

Evaluación de la Sesión 7.

La estrategia aplicada en esta sesión responde la interrogante ¿Qué entienden los educandos por Derechos Humanos (DDHH) y qué acciones ejecutan para la resolución de conflictos? El objetivo de la actividad fue conocer desde la experiencia de los educandos qué opinión tienen sobre los DDHH, permitiéndoles reflexionar sobre sus acciones en circunstancias violentas, con la finalidad de transformar aquellas actitudes negativas en cualidades positivas que conduzcan a una resolución eficaz del problema que se presenta.

Como se aprecia, en la sesión se abordan las categorías *Inteligencia Emocional* y *Resolución de Conflictos* considerando las unidades de análisis *Habilidades sociales* y *Actitud positiva para el cambio*, pues a través de ellas se pretendió que los estudiantes comprendieran que saber manejar sus emociones les ayuda, en lo individual y en la formación de su personalidad, como en sus relaciones sociales. En efecto, se evidenció que los jóvenes se mostraban más tolerantes, comprensivos y solidarios al momento de realizar el debate, manifestando interés porque todos participaran activamente, trabajando en conjunto para alcanzar la meta propuesta.

El fomento del respeto hacia los Derechos Humanos es uno de los objetivos fundamentales del sistema educativo colombiano y responde a lo establecido en el Artículo 67 de la Constitución de la República de 1991, el cual establece que “La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la

democracia” (p.11). Por consiguiente, es menester del docente emprender acciones que conduzcan al fortalecimiento del respeto hacia la diversidad del pensamiento y, consecuentemente, de todos los factores que se derivan de este.

Es oportuno mencionar, que se observó un cambio positivo en el comportamiento de los estudiantes, lo que permite deducir que la propuesta ha sido hasta el momento significativa y enriquecedora para el grupo, todos han tenido la misma oportunidad de escuchar y hacerse escuchar, de exponer sus puntos de vista y respetar la opinión del otro. Esto permite deducir que desarrollar la inteligencia emocional es un valioso recurso para su aprendizaje, pues ayuda a canalizar situaciones adversas de forma objetiva y satisfactoria.

Evaluación de la Sesión 8.

Esta actividad se orientó en la categoría *Resolución de Conflictos* desde la perspectiva de la unidad de análisis *Actitud positiva para el cambio*, cuya interrogante fue ¿Cómo se muestran los discentes ante las acciones dirigidas a mejorar su comportamiento? Se enfocó en la construcción de una composición libre donde los educandos mediante su creatividad resaltaron la importancia de trabajar los diferentes valores, tales como: la tolerancia, el respeto por las diferencias, la responsabilidad, la justicia, la bondad, la generosidad, entre otros, los cuales deben fortalecerse a fin de ser cada día mejores seres humanos.

Al igual que en la sesión anterior, se buscaba comprobar los aprendizajes adquiridos por los discentes en relación con el tema de investigación, permitiendo verificar la eficacia de la propuesta pedagógica. En efecto, se pudo evidenciar que los

jóvenes manifiestan una conducta más pertinente en la resolución de conflictos, ya que, asumen el diálogo como la mejor vía para abordar contextos agresivos, de manera que evitan utilizar palabras soeces, tonos de voz inadecuados e incluso han mostrado mayor preocupación por el lenguaje corporal que utilizan al referirse a los demás, eliminando el uso de gestos inapropiados que sean mal interpretados por sus interlocutores y conduzcan a discusiones.

De acuerdo con Pérez y Gutiérrez (ob. cit.):

El conflicto es caracterizado y analizado como un problema de percepción (...)

Desde esta perspectiva, la necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las subjetividades personales. (p. 167)

Como lo explican los autores los conflictos generalmente son causados por la forma en que los estudiantes perciben los estímulos del entorno, es decir, un gesto, una palabra, una omisión, entre otras cosas. De allí, la relevancia de fortalecer la conciencia y la confianza de sí mismo, pues un individuo con buen nivel de autoestima y autoconciencia no asume posturas subjetivas frente a situaciones triviales y además evita hacer algún tipo gesto que pudiera ser malinterpretado por un tercero. En resumen, en la resolución de conflictos, se prioriza la necesidad de trabajar la autoestima, la autoconciencia, la reflexión y la adquisición de valores cívicos y morales para el mejor desenvolvimiento en las relaciones interpersonales.

Evaluación de la Sesión 9.

En lo que respecta a la actividad 9, la docente buscaba verificar ¿Qué valores consideran los educandos deben tener presentes para relacionarse con otros? Fue una estrategia llamativa y permitió abordar la categoría *Inteligencia Emocional* mediante sus unidades de análisis *Habilidades Sociales, Empatía y Autorregulación*, entendiendo que mientras mayor conocimiento tenga el individuo de sus emociones mejor será la forma de responder a las situaciones que se le presenten, identificando los estados de ánimos de otros.

Cifuentes (op. Cit) plantea que la inteligencia emocional se relaciona con:

La capacidad de identificar, comprender y discriminar nuestras propias emociones y las de los demás (autoconocimiento y autoconfianza), la capacidad de manejar y regular esas emociones (autorregulación y motivación) y la capacidad de utilizarlas de forma adaptativa (empatía y habilidades sociales). (p. 20)

Para la autora la inteligencia emocional se basa en la capacidad conocer y controlar las emociones propias, con el fin de poder comprender a los demás y relacionarse afectiva y efectivamente con el entorno. En efecto, ser considerado una persona inteligente emocionalmente no significa la ausencia de problemas, sino saber afrontarlos de manera positiva, logrando una resolución del conflicto justa y equitativa para todos.

En este propósito el audiocuento, fue una actividad de autocontrol, donde cada estudiante debía narrar una historia real o imaginaria que contuviese un valor específico,

el cual era indispensable para mantener buenas relaciones sociales, interpretando al mismo tiempo varios personajes. La estrategia permitió evidenciar la empatía de los educandos con sus compañeros, al brindarse apoyo a pesar de que la actividad se pedía individual, en otras palabras, trabajaron en conjunto para que todos alcanzaran el objetivo propuesto.

Cabe destacar, que la autorregulación es la acción que permite al individuo conocer, analizar e interpretar sus emociones para saber cómo reconocer y responder frente al comportamiento de otros, de manera que al tener que hacer varias voces e interpretar varios personajes, el estudiante entró en una situación de estrés, lo que permitió comprobar si era capaz de reconocer sus estados de ánimos y abordarlos positivamente sin caer en la ira que ocasionara conflictos con los demás compañeros.

Evaluación de la Sesión 10.

La última sesión se orientó a verificar las competencias adquiridas por los estudiantes durante la ejecución de la propuesta, donde la docente formuló las siguientes interrogantes ¿Valoran los educandos las actividades orientadas a desarrollar la inteligencia emocional? ¿Reaccionan favorablemente al cambio?

Fue una estrategia de retroalimentación, dirigida a dar respuesta a la categoría ***Resolución de Conflictos*** partiendo de las unidades de análisis *Reflexión y Actitud positiva para el cambio*, en dicha actividad cada estudiante manifestó su apreciación sobre la propuesta e hizo una reflexión valorativa sobre la misma. Expresaron su agrado por haber participado en cada estrategia y dejaron ver su interés por los aprendizajes de nuevos temas, los cuales les serán útiles en cualquier momento de la vida. Además,

manifestaron su gratitud y respeto por su docente y por sus compañeros de grupo porque fue una experiencia que les permitió crecer y mejorar en muchos aspectos de su vida personal y profesional.

Las actividades de cierre deben abrir un espacio para la retroalimentación y la evaluación de carácter formativa, donde se da la posibilidad al estudiante de autoevaluarse, evaluar a otros, ser evaluado y así facilitar el establecimiento de estrategias para fortalecer los procesos de aprendizaje. (p. 84)

En definitiva, la aplicación de la propuesta permitió comprobar que hubo un cambio de comportamiento en los estudiantes hacia una actitud positiva, más empática y tolerante, dando cabida al control de las emociones y al reconocimiento de sus habilidades para relacionarse con otros. Resulta oportuno mencionar, que al finalizar los encuentros los estudiantes mostraron interés por realizar este tipo de actividades de forma presencial donde se pudieran incorporar el resto de sus compañeros.

CAPÍTULO VI

6. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados que arrojaron las estrategias implementadas en relación con la inteligencia emocional y su influencia en la resolución de conflictos permitieron deducir lo siguiente:

La Inteligencia Emocional es definida por Salovey y Mayer (1990) como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p. 189). Sobre la base de este concepto, se evidenció que los estudiantes manifestaron una actitud favorable a medida que se desarrollaba la propuesta, pues se hacían más conscientes de sus emociones y esto les permitía discernir sobre las emociones de sus compañeros, generando un trabajo armónico y el desarrollo de habilidades cognitivas y socioafectivas.

En relación con la Resolución de Conflictos y retomando el concepto propuesto por la UNICEF (2008) que la asume como “la exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse” (p. 1). Es decir, el proceso que se lleva a cabo para solucionar satisfactoriamente un inconveniente y la importancia de la actitud que manifiesten las partes involucradas, se observó que los estudiantes cambiaron su criterio sobre la resolución de conflictos, internalizando la relevancia que tiene el mediar y encontrar las formas adecuadas para dar solución a los mismos, en lugar de mostrarse indiferentes ante las situaciones conflictivas.

Desde esta perspectiva y en contrastación con las teorías revisadas, se pudo constatar que las estrategias implementadas con base en la Inteligencia Emocional son una herramienta significativa que promueven las habilidades cognitivas y sociales, por lo que su aplicabilidad dentro de la práctica pedagógica influyó en el desarrollo de la personalidad de los estudiantes del Grado 8vo del Instituto INCADES, haciéndolos más conscientes de su responsabilidad consigo mismo y con sus compañeros. Además, fortaleció la autoconfianza, motivándolos a ser mejores personas cada día a través de una sana convivencia, más allá del contexto escolar.

Desde el punto de vista de la autora de esta investigación, la Inteligencia Emocional no se relaciona con no tener conflictos, sino con la capacidad para resolverlos adecuadamente. De allí, que el desarrollo de competencias emocionales en los estudiantes resulte beneficioso, puesto que les permite adquirir consciencia de sus emociones, aprender a identificarlas, aceptarlas y orientarlas dentro de su comportamiento, siendo capaz consecuentemente, de reaccionar de manera pertinente ante situaciones conflictivas.

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

En relación con las formas que utilizan los estudiantes del ciclo IV grado octavo del colegio INCADES para resolver los conflictos, se pudo conocer que lo hacen a través de la agresividad verbal y física debido a la falta de empatía y la mala comunicación que hay entre ellos, así mismo, demostrando indiferencia y pasividad frente a las problemáticas que se presentan entre compañeros, pues consideran que no es su problema.

Con base a la propuesta y categorías de análisis, se concluye que la inteligencia emocional es un factor clave y determinante en la resolución de conflictos, pues implica no solo el reconocimiento de emociones, sino cómo abordarlas de una forma positiva en pro de las relaciones sociales. En este propósito, las estrategias aplicadas permitieron que los estudiantes aprendieran a discernir entre las distintas conductas que conducen a una situación conflictiva y cómo manejarlas, así como, a entender, que la inteligencia emocional no se trata de no tener emociones negativas, sino de saber manifestarlas para que no afecten las relaciones con los demás.

En relación con el comportamiento de los estudiantes después de la implementación de la propuesta se puede decir que una de las reflexiones más significativa fue en relación con los conflictos, al manifestar que la mayoría de ellos se generan por no saber tratarse adecuadamente entre compañeros, puesto que el hacerse juegos pesados o utilizar un lenguaje soez, no es bien visto por algunos y conlleva a

discusiones. Lo que permitió evidenciar la necesidad de trabajar en mejores formas de comunicación y mayor orientación sobre cómo actuar cuando un compañero se muestra molesto e impertinente.

Así mismo, se evidenció que son capaces de reconocer sus debilidades y fortalezas y que están más dispuestos a escuchar la opinión de los otros sobre su comportamiento, con el objeto de transformar su conducta para ser mejores personas cada día. En suma, la propuesta condujo a que los estudiantes conocieran la importancia que tiene el desarrollo de la inteligencia en la adquisición de competencias individuales y sociales que les ayuden a resolver los conflictos en el aula de clases y fuera de ella

7.2. Recomendaciones

Basado en los planteamientos anteriores se recomienda lo siguiente:

Para los docentes:

- Determinar espacios de convivencia donde los estudiantes puedan expresar libremente sus inquietudes. Esto es relevante aún más, si en cada espacio se brinda la oportunidad al educando de manifestar sus emociones sobre lo que le molesta o le agrada.
- Planificar estrategias que promuevan el respeto y la tolerancia como valores fundamentales para la sana convivencia y el fortalecimiento de la autoestima.
- Diseñar estrategias didácticas que promuevan las habilidades sociales entre docentes y estudiantes, docentes y docentes y estudiantes y sus pares.

- Comprender la importancia que tiene la inteligencia emocional dentro de la resolución de conflictos y abordar actividades que permitan afianzarla en los educandos.
- Escuchar las sugerencias, comentarios, quejas, denuncias y todas aquellas manifestaciones de agravio que los estudiantes les comuniquen y tratar en lo posible de darle solución rápida y satisfactoria para todas las partes, disminuyendo de esta manera la violencia física.
- Promover proyectos acordes con la realidad social y emocional de los estudiantes, brindándoles acciones y herramientas para desarrollar habilidades sociales.

Para los estudiantes:

- Participar activamente en las actividades planificadas con respeto y tolerancia.
- Mostrar empatía por sus compañeros al momento de presenciar situaciones poco agradables.
- Tratar con respeto y amabilidad a todos.
- Prescindir del bullying.
- Manifestar sin temor las acciones que atenten contra su bienestar emocional.
- Emplear la comunicación como medio principal para la resolución de conflictos.
- Comprender la importancia del control de las emociones en situaciones conflictivas.

CAPÍTULO VIII

8. PROSPECTIVAS

De acuerdo con lo planteado y lo revisado anteriormente, esta investigación propone las siguientes acciones a futuro:

Para los docentes:

- Mayor integración de la comunidad escolar (familia, escuela-comunidad) en la búsqueda de soluciones para minimizar los conflictos escolares.
- Diseño y ejecución de proyectos educativos dirigidos a fortalecer la inteligencia emocional y la autoestima en los educandos.
- Valoración de las herramientas tecnológicas como recurso favorable en las interrelaciones personales.
- Identificar actores claves dentro del espacio escolar que favorezcan la resolución de conflictos, permitiendo a los discentes reflexionar sobre su comportamiento y las consecuencias de ellos.
- Encuentros periódicos para el fortalecimiento del crecimiento personal.

Para los estudiantes:

- Desarrollo de habilidades cognitivas y sociales basadas en la inteligencia emocional y su importancia en el convivir diario.
- Demostración de respeto y solidaridad a través del buen trato y acciones positivas.

- Empleo de la comunicación como canal principal para abordar cualquier situación que se les presente.
- Que asuman una postura crítica, objetiva, responsable y justa en situaciones de conflictos sin caer en el señalamiento y la agresión.
- Control sobre sus emociones y comprensión de las emociones de los demás.
- Valoración de las acciones que promuevan la inteligencia emocional y la sana convivencia.

REFERENCIAS

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). Investigación Educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Montevideo: CLACSO.
- Arias, F. (2012) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. Editorial Episteme.
- Barriga, O. y Hernández, G. (2011) La relación Unidad de Análisis-Unidad de Observación-Unidad de Información: Una ampliación de la noción de la Matriz de Datos propuesta por Samaja. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N°1. Año 1. Abril – Septiembre de 2011. Argentina. ISSN 1853-6190. Pp. 61 - 69.
- Bernal, M. (2003). Inteligencia Emocional. Colombia: Gamma.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21 (3), pp. 7-43.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997) Más allá de los métodos. La investigación cualitativa en Ciencias Sociales. Editorial Norma. Colombia.
- Cabero, J. y Llorente, M. (2013), La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). En Eduweb. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2) pp.11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>
- Callejo, J. (2009) Introducción a las Técnicas de investigación Social. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Campoy, T. y Gomes, E. (2009) Manual Básico para la Realización de Tesinas, tesis y Trabajos de Grado.
- Castilla, C. y Pinillos J. (2004) Real Academia Española: Discurso Reflexión, Reflexionar, Reflexivo. Madrid.
- Cifuentes, M. (2017). La Influencia de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento Matemático de Alumnos de Educación Secundaria. Aplicación de un Programa de Intervención Psicopedagógica de Educación Emocional. Tesis Doctoral. Universidad Camilo José Cela. Madrid - España.
- Colmenares, A. (2011) Investigación Acción una metodología integradora del conocimiento y la acción. Voces y Silencios. *Revista Latinoamérica de Educación*. Vol. 3 N° 1, 102-115. ISSN: 2215-8421.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 19(33), 228-247.
- Domingo, A. y Gómez, M. (2014). La Práctica Reflexiva. Bases, modelos e instrumento. Madrid: Narcea Ed.

- Escobedo, P. (2015). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial UTMACH.
- Federación de Enseñanza de Andalucía. (2011) Temas para la educación: La Inteligencia Emocional. Revista Digital para profesionales de la enseñanza. N° 12- Enero 2011. ISSN 1989-4023
- Ferreira, M. (2009). Cambio de actitudes sociales para un cambio de vida. Cuenca
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. VI, núm. 16, 2015, pp. 110-125. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Distrito Federal, México. [Consulta 15 de marzo de 2021]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>
- García, M. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. Revista Arista Digital. Vol. 1 N° 52. ISSN: 2172-4202
- Gil, A. y Ramírez, Y. (2017). Propuestas Didácticas para la Resolución de Conflictos en el Aula. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Goleman, D. (1995). La Inteligencia emocional. Buenos Aires: Daniel Vergara. Trad.
- Goleman D (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.
- Goleman (1998) Título original: Working With Emotional Intelligence 1998 by Daniel Goleman, de la versión castellana: La práctica de la Inteligencia emocional 1998 by Editorial Kairós. S.A. Numancia 117—121. 08029 Barcelona España I.S.B.N.:84—7245—407—X Depósito legal: B—1.843/1999
- Goleman, D. (2008). Inteligencia emocional. Nueva York, Estados unidos de América: Kairós
- González, J. (2017) Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela.
- Gracia, N. (2016). Habilidades Sociales Avanzadas: La empatía intervención con niños de 10 años. Universidad de la Sabana. Bogotá- Colombia.
- Guedes, G., Rodrigues, C. y Terra, L. (2015). La actitud positiva y el bienestar: Un análisis del ciclo vital de la esperanza de vida sana y la esperanza de vida feliz a nivel individual en el Brasil y México. Fechas de consulta [15 de octubre de 2020]. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/304401403>
- Hamui, A., Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales: Investigación en Educación Médica, vol. 2, núm. 5, enero-marzo, pp. 55-60 Universidad Nacional Autónoma

- de México. Distrito Federal, México. [Consulta, 11 de marzo de 2021]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733230009>
- López, E., y González, F. (2003). Inteligencia Emocional. Ediciones Gamma. Matemática. España: UNED
- Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Emecé.
- Mayer, J. D. Y Salovey, R (1997). What is Emotional Intelligence? En P. Salovey y D. J. Sluyter: Emotional Development and Emotional Intelligence. New York: BasicBooks.
- Moya, L. (2014). La empatía entenderla para entender a los demás. España: Plataforma.
- Plaza, J., Uriguen, P. y Bejarano (2017) Validez y Confiabilidad en la Investigación Cualitativa. H.ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC. Vol. 11 N° 21. Julio-Diciembre 2017/ pp. 352-357 ISSN Versión electrónica 2443-4442, ISSN Versión impresa 1856-9153.
- Pérez, N.; Filella, G.; Alegre, A. y Bisquerra, R. (2012). Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 10 (3) pp. 11-87. Recuperado de: <http://www.investigacionpsicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?756>
- Pérez-Archundia, E. y Gutiérrez-Méndez, D. (2016) EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES Ra Ximhai, vol. 12, núm. 3, enero-junio, 2016, pp. 163-180 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. Cuicuilco. (52). Universidad autónoma del estado de México.
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, España: Aljibe.
- Rúbies, M. (2014). Influencia de las competencias emocionales en la resolución de conflictos dentro de la organización. Universitat Rovira I Virgilia. Tarragona - España.
- Salgado, A. (2007) Investigación Cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Universidad de San Martín de Porres.
- Salovey, R. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, vol. 9 (3), pp. 185-211.
- Sánchez, J. (2005). ¿Educación intelectual versus educación emocional? Boletín Millares Carlo, (18)
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Universidad de Antioquia.

- Thorndike, R. (1920). Intelligence and its issues. Harper's Magazine, 140, 227-235.
- Trujillo, C., Naranjo, M., Rolando K. y Merlo, M. (2019). Investigación Cualitativa. Editorial Ibarra- Ecuador.
- UNESCO. (1996) La educación encierra un tesoro. Documento en línea. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- Vintimilla, J. (2011) Resolución de conflictos. Diccionario Iberoamericano de Derechos Humanos y Fundamentales. Universidad de Alcalá. Fecha de consulta: [9 de junio de 2020] Disponible en: <http://diccionario.pradpi.org>
- Wilches, L. y Jiménez, R. (2014). La inteligencia colectiva y la responsabilidad social y política del investigador. "Del yo al nosotros y del nosotros al todo". Revista ANÁLISIS Vol. 46 / No. 84 Bogotá, ene.-jun. / 2014 pp 105-123. ISSN: 0120-8454

ANEXOS

Anexo A. Guión de Entrevista.

Universidad de Pamplona
Facultad de Educación
Maestría en Educación

Influencia de la Inteligencia Emocional en la Resolución de Conflictos entre los
Estudiantes del Ciclo IV Grado Octavo del Colegio INCADES

GUIÓN DE ENTREVISTA (ESTUDIANTES)

Apreciado (a) Estudiante:

El propósito de la presente encuesta es conocer su opinión sobre la relevancia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflictos escolares, por ello lo invito a responder con responsabilidad y honestidad las preguntas siguientes. Cabe aclarar que la información que brinde es totalmente confidencial.

Sexo: _____ Edad: _____

1. ¿Cómo te describes a ti mismo?
2. ¿Cuáles consideras que son tus fortalezas?
3. ¿Cuáles consideras que son tus debilidades?
4. ¿Qué sueles hacer cuando se presenta una situación conflictiva entre tus amigos y/o compañeros?
5. ¿Cómo actúas con tus compañeros cuando te enojas?
6. ¿Cómo actúas con tus docentes cuando te enojas?
7. ¿Qué te motiva a hacer las cosas?
8. ¿Qué es para ti la autoestima?
9. ¿Qué puedes decir de tu autoestima?
10. ¿Qué es para ti ser servicial?
11. ¿Cómo es tu participación en las actividades grupales?
12. ¿Cuál es tu opinión sobre las personas de distintas religión y condición social?
13. ¿Qué acciones realizas para promover el respeto en tu grupo escolar?
14. ¿Cómo describes la relación con tus compañeros?
15. ¿Qué es para ti la inteligencia emocional?
16. ¿De qué forma la inteligencia emocional ayuda a mejorar la resolución de conflicto?

Anexo B. Formato Validación de Instrumentos



Informe de opinión de experto

I. Datos Generales

Apellidos y nombre del experto: GLADYS SOCORRO QUINTANA FUENTES_

Grado de escolaridad: MAESTRÍA

Profesión: DOCENTE EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Cargo que desempeña: DOCENTE PREGRADO Y POSGRADOS

Denominación del instrumento: GUION DE ENTREVISTA

Autor del instrumento: SONIA ISABEL PRADA ORTIZ

II. Validación.

	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables, perceptibles o medibles.					x
3	Consistencia	¿Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría?					x
4	Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de variable					x
5	Pertinencia	Las categorías que orientan los ítems son adecuados					x
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de los ítems para el objetivo del instrumento.					x

Gladys S. Quintana Fuentes

Firma del experto: _____

Anexo C. Formato Validación de Instrumentos



Informe de opinión de experto

I. Datos Generales

Apellidos y nombre del experto: VILLAMIZAR DE CAMPEROS YOLANDA

Grado de escolaridad: Ph.D EDUCACION

Profesión: DOCENTE

Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE PAMPLON

Cargo que desempeña: DOCENTE HORA CÁTEDRA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

Denominación del instrumento: GUION DE ENTREVISTA

Autor del instrumento: SONIA ISABEL PRADA ORTIZ

II. Validación.

	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			1	2	3	4	5
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables, perceptibles o medibles.					X
3	Consistencia	¿Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría?					X
4	Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de variable					X
5	Pertinencia	Las categorías que orientan los ítems son adecuados					X
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de los ítems para el objetivo del instrumento.					X

Firma del experto: *Yolanda Villamizar de Camperos*