

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

**INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE
ACCORDING TO GOLEMAN, IN THE
RESOLUTION OF CONFLICTS BETWEEN
STUDENTS OF THE FOURTH GRADE EIGHTH
CYCLE OF INCADES SCHOOL**

*Sonia Isabel Prada Ortiz*¹³

Fecha recibida: 06/12/2021

Fecha aprobada: 23/12/2021

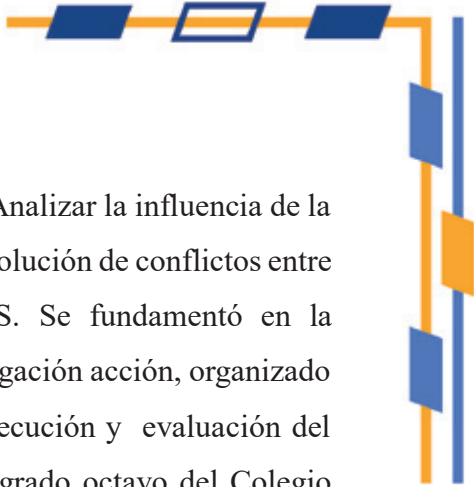
Congreso Internacional de Investigación en Educación – CIINED – 2021

Derivado del proyecto: Influencia de la Inteligencia Emocional según Goleman, en la Resolución de Conflictos entre los Estudiantes del ciclo IV, Grado Octavo del Colegio INCADES

Institución financiadora: Universidad de Pamplona

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

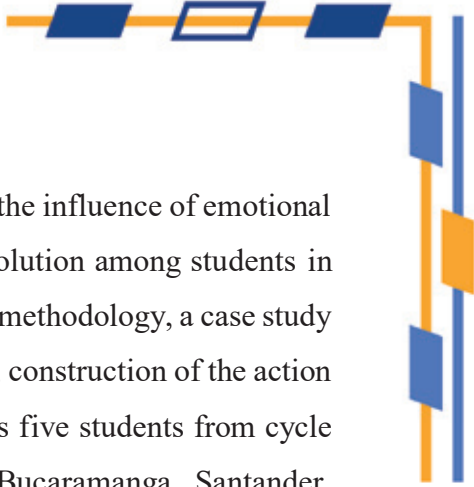
¹³ Maestría en Educación, Universidad de Pamplona, Coordinador de convivencia, Colegio INCADES, soniaprada18@hotmail.com



RESUMEN

Este trabajo de investigación, tuvo como objetivo general Analizar la influencia de la inteligencia emocional según la teoría de Goleman (1995) en la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES. Se fundamentó en la metodología cualitativa, de estudio de caso y con diseño de investigación acción, organizado en cuatro fases: Diagnóstico, construcción del plan de acción, ejecución y evaluación del proceso. Los informantes clave; cinco estudiantes del ciclo IV, grado octavo del Colegio INCADES, de la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia. Las técnicas para recolección de información, fueron la entrevista semiestructurada y la matriz de observación de un grupo focal. De acuerdo con los resultados, fue posible establecer: en la fase diagnóstica; los estudiantes no generaban estrategias para resolución de conflictos, en la fase de implementación; se evidencia una actitud positiva, aceptación y adaptación a nuevas realidades que les permitieran resolver de manera efectiva sus problemas y en la fase de evaluación; se pudo ver el fortalecimiento de habilidades para la resolución de conflictos, buen trato entre los estudiantes y el logro del manejo de las emociones. Se concluyó que, el factor que incide en el modo de comportamiento del estudiante, es el emocional y debido a la necesidad de interacción grupal, su incapacidad para manejarlo, lleva a que se susciten discrepancias que, por igual razón, no está en la capacidad de resolver.

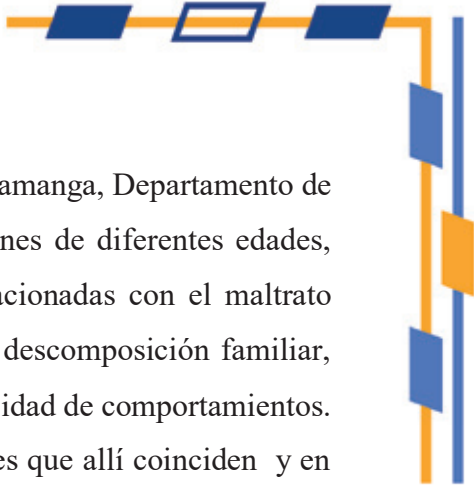
PALABRAS CLAVE: *Resolución de conflicto, Estrategia didáctica, Inteligencia emocional.*



ABSTRACT

The general objective of this research work was to analyze the influence of emotional intelligence according to Goleman's theory (1995) in conflict resolution among students in cycle IV, grade 8 of INCADES School. It was based on qualitative methodology, a case study and an action research design, organized in four phases: Diagnosis, construction of the action plan, execution and evaluation of the process. The key informants five students from cycle IV, eighth grade of the INCADES School, from the city of Bucaramanga, Santander, Colombia. The techniques for collecting information were the semi-structured interview and the observation matrix of a focus group. According to the results, it was possible to establish: in the diagnostic phase; the students did not generate strategies for conflict resolution, in the implementation phase; a positive attitude, acceptance and adaptation to new realities that allow them to solve their problems effectively and in the evaluation phase, is evidenced It was possible to see the strengthening of skills for conflict resolution, good treatment between students and the achievement of the management of emotions. It was concluded that the factor that affects the student's behavior is emotional and due to the need for group interaction, their inability to handle it leads to discrepancies that for the same reason is not in the ability to sort out.

KEYWORDS: *Conflict resolution, Didactic strategy, Emotional intelligence.*



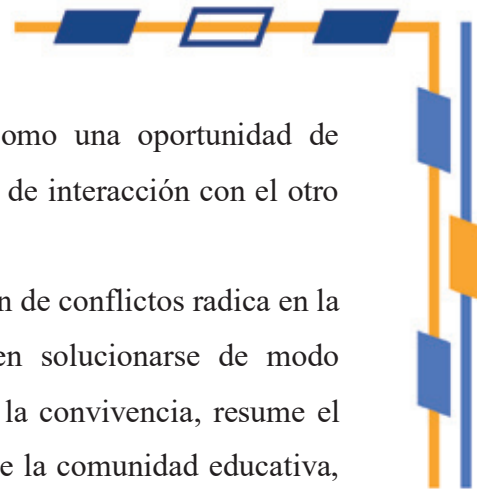
INTRODUCCIÓN

El Colegio INCADES está ubicado, en la Ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia, este, es un espacio donde convergen jóvenes de diferentes edades, modos de crianza, diversas prácticas religiosas, situaciones relacionadas con el maltrato infantil, violencia intrafamiliar, desplazamiento, discriminación, descomposición familiar, entre otros, hacen de la institución, un lugar donde existe multiplicidad de comportamientos.

Este entorno, se ve afectado por conflictos entre los actores que allí coinciden y en el mayor de los casos, requiere la intervención de otros miembros de la comunidad, para apoyar su efectiva resolución; en tal sentido, se hace imprescindible generar estrategias dirigidas a desarrollar habilidades cognitivas y afectivas para fortalecer la sana convivencia. De allí, surge la presente investigación, que tuvo por objetivo principal, analizar la influencia de la inteligencia emocional, de acuerdo con la Teoría de Daniel Goleman (1995) para la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado 8° del colegio INCADES de la ciudad de Bucaramanga.

El problema, consiste en la incapacidad que tienen los estudiantes para reaccionar ante situaciones que descompensan su estabilidad emocional y son impedimento para que las relaciones interpersonales fluyan de forma adecuada, lo cual ocasiona conflictos que generan dificultades e impiden cumplir con el sentido de la labor formativa, puesto que, se exteriorizan conductas como; agresiones físicas y verbales, maltrato psicológico, charlas con lenguaje displicente y peyorativo dirigidas hacia otros compañeros y docentes, en otras palabras, se ha podido observar, que los estudiantes usan constantemente vocabulario inapropiado, manifiestan agresiones verbales, físicas y psicológicas hacia otros compañeros y les es difícil tolerar y aceptar la diferencia; lo cual ha ocasionado un deterioro de las relaciones interpersonales entre ellos mismos y sus maestros; esto, impide el desarrollo adecuado de las clases, genera bajo rendimiento académico y desgaste en los docentes que tratan de controlar tales situaciones.

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 sus nefastos comportamientos, UNICEF (2008) señala que cuando un niño atraviesa situaciones de vida difíciles, queda vulnerable a convertirse en adulto maltratador, no obstante, la situación puede corregirse a través de la intervención pedagógica. En este



sentido, es válido resaltar que el conflicto puede asumirse como una oportunidad de aprendizaje en el que se desarrollan habilidades comunicativas y de interacción con el otro para revertir tal situación.

Bajo esta perspectiva, es posible asegurar que la resolución de conflictos radica en la exploración del entorno bajo el cual las controversias pueden solucionarse de modo diferencial, Mockus (2003) asegura que en el contexto escolar, la convivencia, 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 las situaciones que se enfrenta a diario.

Sin embargo, es necesario una regulación que permita las relaciones entre los actores que confluyen a la institución, pues, se requiere aceptar y acatar sus normas para garantizar la sana convivencia, es así, como contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento implica respetar las diferencias, aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa.

Los anteriores argumentos, llevaron a plantear la pregunta de investigación que radica en realizar el siguiente cuestionamiento: ¿Cómo influye la inteligencia emocional según Goleman en la resolución de conflictos entre los estudiantes del ciclo IV, grado octavo del Colegio INCADES?, la respuesta a esta pregunta, lleva a analizar la incidencia que tiene este compendio teórico, como apoyo para generar habilidades para la resolución de problemas, entre los estudiantes, siguiendo una secuencia de pasos que comprenden la identificación de las formas como llevan a cabo este proceso de modo inicial, el diseño e implementación de una estrategia didáctica para el logro de mejoras en sus formas de proceder y finalmente, evaluar el impacto que esta genera.

De acuerdo con Cifuentes (2017) la aplicación de un programa de intervención emocional en el entorno educativo, comprende el reconocimiento de las habilidades existentes para el manejo de las emociones que tienen los estudiantes, así como también, permite identificar las falencias que hay en ese sentido y encamarse, mediante acciones de carácter pedagógico, a realizar mejoras en el estatus emocional de los alumnos para pulir la manera como este se relaciona con sus semejantes.

Los conceptos que permiten entender de modo adecuado la investigación, son los siguientes:

Inteligencia emocional

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, la describe como la capacidad de comprenderse a sí mismo y a los demás, y la define como una capacidad para comprender y dirigir al otro y actuar de modo asertivo con el otro. Este autor considera que también existen otros dos tipos de inteligencia a parte de la social: la abstracta, consistente en la habilidad para manejar ideas y la mecánica, que significa habilidad para entender y manejar objetos.

A partir de esta definición, estudio considera importante el manejo de las emociones, por cuanto son la influencia sobre el pensamiento y la forma de proceder.

Competencia emocional

Esta, es aquella que se desarrolla a través de la existencia de la inteligencia emocional, y es explotada de modo inconsciente, Goleman (1998) sostiene que una competencia emocional, es una capacidad que se adquiere con base en la existencia intrínseca de la inteligencia emocional y da lugar a un desempeño social sobresaliente, pues está implícito en esta, la empatía y las habilidades sociales efectivas. Es importante alrededor de esta investigación, por cuanto, este desarrollo se presenta precisamente como una necesidad en el contexto educativo estudiado, la tabla 1, muestra las competencias emocionales.

Tabla 1. Competencias Emocionales

COMPETENCIAS EMOCIONALES		
Competencias	Concepto	Subprocesos
Empatía	Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas	• 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
Habilidades sociales	Capacidad para inducir respuestas	• Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces • Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes

- deseables en los demás.
- Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas
 - Canalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios
 - 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

Fuente: elaboración propia, con base en la descripción de las Competencias emocionales del ser humano. Goleman (1998).

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 (UNICEF,1999)

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. La tabla número 2, presenta el proceso de planeación de las estrategias que pretendieron solucionar la problemática.

Tabla 2. Proceso de planeación de la estrategia

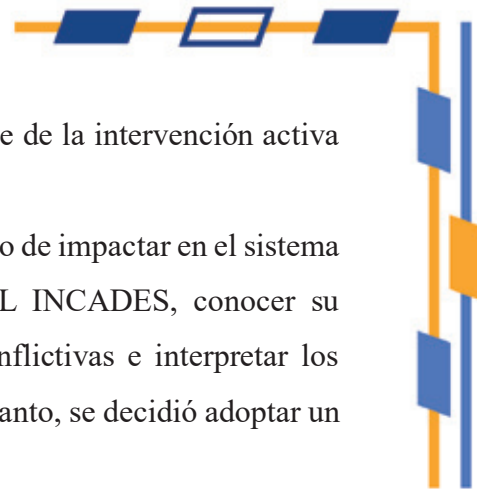
Sesión	Objetivo	Actividad	Tiempo	Resultado Esperado
1	Reconocer las debilidades y fortalezas que tienen los estudiantes en cuanto a su personalidad.	Ley del Espejo. Plataforma Zoom. / Meet.	45 minutos.	Discernimiento y comprensión de los defectos y virtudes propias y ajenas bajo la percepción de la tolerancia.
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.

MATERIAL Y MÉTODOS

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.

Escudero y Cortés (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, que el enfoque cualitativo trabaja directamente con el sentir de los informantes sus percepciones y opiniones, por



consiguiente, se fundamentó en un hecho social real, que requiere de la intervención activa de los sujetos para su mejoría o posible solución

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, por tanto, se decidió adoptar un diseño de tipo Investigación-Acción, mediante cuatro fases.

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 (2008) 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.

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.

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, 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 y se utilizaron técnicas de indagación como la entrevista, análisis de contenido, aplicación de actividades y grupo focal; con la finalidad de conocer sobre el comportamiento de estos jóvenes, sus experiencias, su forma de percibir las situaciones que se presentan a diario y el porqué de sus actuaciones.

La tabla 3, muestra las técnicas e instrumentos de indagación en relación con cada uno de los objetivos de la investigación y las fases propuestas.

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
	Aplicación de actividades		Estudiantes

Implementar el modelo a los estudiantes del ciclo IV grado Octavo del Colegio INCADES.

Desarrollo actividades

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

Fuente: Elaboración propia

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.

La Tabla número 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.

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.

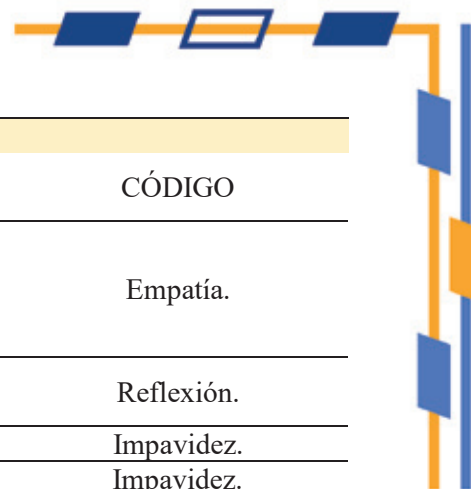
Fuente: Elaboración propia, basado en la Matriz de Competencias propuestas por Goleman (1998)

La validación de los instrumentos, se llevó a cabo mediante el juicio de expertos; ya que, se tomó en cuenta la realización de un cotejo por parte de un grupo de personas expertas en investigación, conocedoras de la temática, el instrumento elaborado para llevar a cabo la indagación.

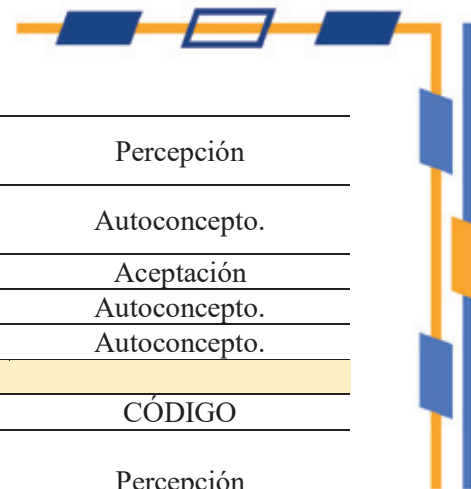
RESULTADOS

Tabla 5. Resultados de indagación

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 siempre doy todo mi desempeño mis estudios y me considero una persona soñadora y triunfadora y apegada a Dios.	Conciencia de sí 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.

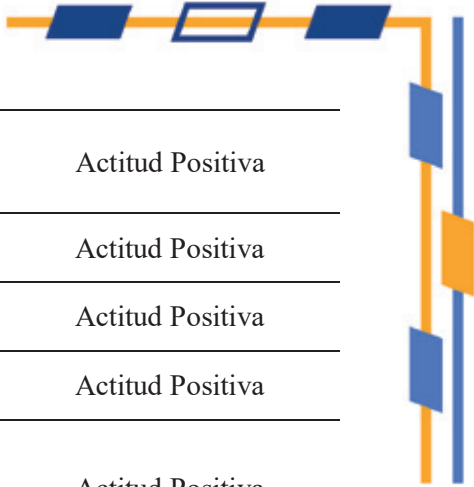


PREGUNTA N° 4	
¿Qué sueles hacer cuando se presenta una situación conflictiva entre tus amigos y/o compañeros?	CÓDIGO
InfE1: Tratar de escuchar las dos versiones, qué generó el conflicto y tratar de solucionar o ayudar, sin involucrarme demasiado y con respeto, si es muy grande el problema pasarlo a manos de los docentes.	Empatía.
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 objetivo.	Motivación.
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	Empatía Respeto.

que trato con el debido respeto, amabilidad y de forma amistosa a todas las personas.	
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 persona y así evitar cualquier decadencia de ánimo o incluso animar esa decadencia misma.	Actitud Positiva Cambio.

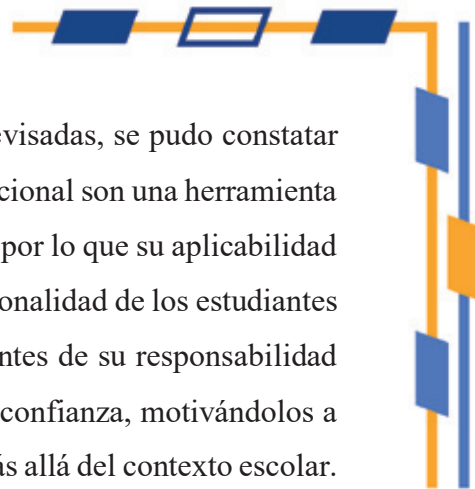
Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

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:

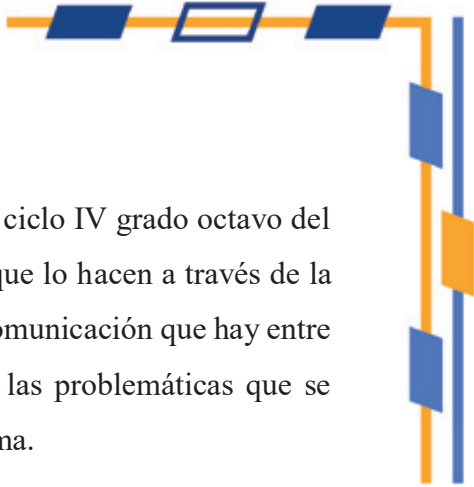
La Inteligencia Emocional es definida por Salovey y Mayer (1990) como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p. 189). Sobre la base de 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 contrastaste 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.



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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997) Más allá de los métodos. La investigación cualitativa en Ciencias Sociales. Editorial Norma. Colombia.

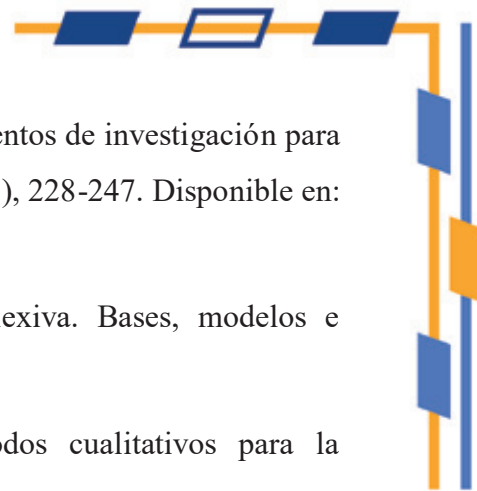
Cabero, J. y Llorente, M. (2013), La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). En Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 7 (2) pp.11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>

Callejo, J. (2009) Introducción a las Técnicas de investigación Social. Editorial Universitaria Ramón Areces.

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. Disponible en: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/abs/10.18175/vys3.1.2012.07>



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. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Domingo, A. y Gómez, M. (2014). *La Práctica Reflexiva. Bases, modelos e instrumento*. Madrid: Narcea Ed.

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. Disponible en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/indicei.aspx?p=62&d=247>

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>

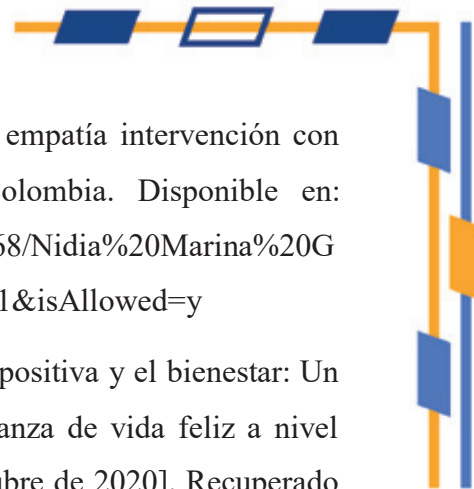
García, M. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*. Vol. 1 N° 52. ISSN: 2172-4202. Disponible en: http://www.afapna.com/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_0.pdf

Gil, A. y Ramírez, Y. (2017). *Propuestas Didácticas para la Resolución de Conflictos en el Aula*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/7816>

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



Gracia, N. (2016). Habilidades Sociales Avanzadas: La empatía intervención con niños de 10 años. Universidad de la Sabana. Bogotá- Colombia. Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/24768/Nidia%20Marina%20Gracia%20S%C3%A1nchez%20%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

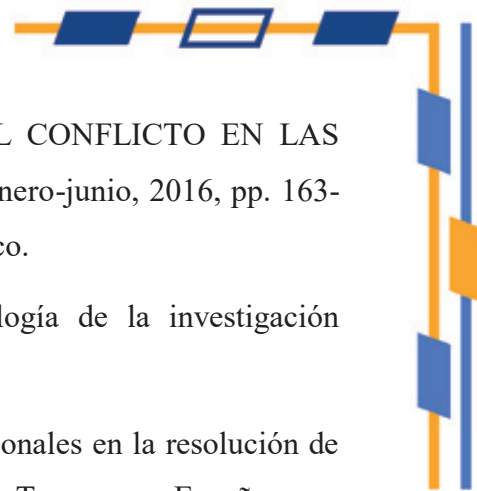
Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Emecé.

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.

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.

Salovey, R. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, vol. 9 (3), pp. 185-211. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Universidad de Antioquia. Disponible en: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

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. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/5155/515551535006.pdf>