

El papel de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el entorno escolar

The role of emotional intelligence in conflict resolution in the school environment

AUTORES

Martha Beatriz Monta Quilumba

Escuela de Educación Básica "Rafael Cajiao Enriquez"
Cotopaxi - Ecuador
marthamonta21@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-7752-1672>

Amada Andrea Zambrano Chiliquina

Unidad Educativa Victoria Vásquez Cuvi
Cotopaxi - Ecuador
andy_la_27@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-7132-1287>

Susana Amarilis Espinoza Ruiz

Escuela de Educación Básica Cacique Tumbalá
Guayas - Ecuador
susana.espinozar@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0005-7289-2508>

Ángela Valeria Vera Mera

Institución Educativa Logos Academy
Guayas - Ecuador
valeriavm.adg@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8375-1269>

Janina Anabella Jimenez Villao

Unidad Educativa Técnico Guaranda
Bolívar - Ecuador
anellavillao25@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-6467-3814>

Como citar:

El papel de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el entorno escolar. (2025). *Prosperus*, 2(2), 53-66. <https://doi.org/10.63535/0b403v38>

Fecha de recepción: 2025-02-20

Fecha de aceptación: 2025-03-08

Fecha de publicación: 2025-04-10



CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar las habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes en el entorno escolar. Se asumió un enfoque de investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 12 docentes y 42 estudiantes de la Escuela de Educación Básica Fiscal Francisco Zevallos Reyre. Se diseñó un cuestionario dirigido a los docentes y un cuestionario para los estudiantes. En cuanto a los docentes los resultados reflejan que la regulación emocional (23%) y empatía (23%) son las habilidades que con más frecuencia gestionan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes, seguido de la Motivación (20%), las Habilidades Sociales (18%) y la Autoconciencia (16%). En cuanto a los estudiantes se describieron las siguientes dimensiones: Prevención de conflictos, Comprensión de emociones ajenas, Escucha activa, Manejo de emociones intensas y Capacidad de negociación. Se concluye que, los docentes poseen fortalezas notables en dimensiones como la regulación emocional y la empatía; sin embargo, existen áreas críticas que necesitan fortalecerse, como la reflexión dentro de la autoconciencia y la negociación como parte de las habilidades sociales; así mismo, los estudiantes tienen fortalezas en áreas relacionadas con el manejo de emociones intensas y la comprensión de emociones ajenas, lo que les permite abordar conflictos con empatía y autocontrol. Sin embargo, se identifican áreas críticas como la negociación y la escucha activa.

Palabras clave: Papel de la inteligencia emocional; Inteligencia emocional; Resolución de conflictos; Entorno escolar.



Abstract

The study aimed to identify the emotional skills that teachers implement for conflict resolution among students in the school environment. A quantitative research approach with a descriptive level was adopted. The study population consisted of 12 teachers and 42 students from the Escuela de Educación Básica Fiscal Francisco Zevallos Reyre. Two questionnaires were designed: one for teachers and one for students. For teachers, the results show that emotional regulation (23%) and empathy (23%) are the most frequently used skills for managing conflicts among students, followed by Motivation (20%), Social Skills (18%), and Self-awareness (16%). Regarding students, the following dimensions were described: Conflict prevention, Understanding others' emotions, Active listening, Managing intense emotions, and Negotiation skills. It was concluded that teachers possess notable strengths in areas such as emotional regulation and empathy. However, critical areas need improvement, such as reflection within self-awareness and negotiation as part of social skills. Similarly, students exhibit strengths in managing intense emotions and understanding others' emotions, enabling them to approach conflicts with empathy and self-control. Nonetheless, critical areas like negotiation and active listening require further development.

Keywords: Role of emotional intelligence; Emotional intelligence; Conflict resolution; School environment.



Introducción

La complejidad de las relaciones humanas reside en la interacción dinámica entre emociones, pensamientos, expectativas y los variados contextos que moldean nuestras experiencias y el ámbito escolar no escapa de esta realidad, tal como lo afirma Chauv (2012), quien destaca que los conflictos interpersonales son una constante en el contexto escolar debido a la diversidad de personalidades y perspectivas que convergen en ese espacio compartido. Sin embargo, es precisamente en este contexto que la inteligencia emocional adquiere un papel decisivo, al proporcionar herramientas para comprender, manejar y expresar emociones de forma adecuada.

Además, al integrar la inteligencia emocional con habilidades de resolución de conflictos, los estudiantes adquieren herramientas que les ayudan a enfrentar los desafíos emocionales y sociales que surgen en su vida escolar. Esta combinación no solo contribuye a una mejor convivencia dentro de las aulas, sino que también prepara a los jóvenes para situaciones difíciles fuera del entorno escolar. Así, fomentar estas habilidades no solo enriquece el ambiente de aprendizaje, sino que también forma individuos más resilientes y capacitados para navegar las complejidades de la vida y las relaciones interpersonales.

De este modo, la inteligencia emocional, entendida como una habilidad que implica reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas, es esencial para fomentar un ambiente de aprendizaje positivo en el entorno educativo; al respecto, Guarnizo et al.(2023), señalan que al fortalecer la inteligencia emocional y las habilidades de resolución de conflictos, los estudiantes desarrollan un conjunto de herramientas esenciales que les permiten afrontar con mayor eficacia los retos emocionales y sociales que surgen a lo largo de su experiencia educativa.



Desde la perspectiva anterior, Goleman (1995), hace énfasis en que la inteligencia emocional incluye habilidades como la autogestión, la empatía y el manejo de relaciones, que son esenciales para mantener el autocontrol y responder de manera reflexiva ante situaciones desafiantes. Además, estas habilidades emocionales contribuyen significativamente a la resolución colaborativa de conflictos, como señalan Mayer y Salovey (1997), al facilitar el diálogo y reducir tensiones; es así que, los estudiantes que desarrollan estas competencias no solo están mejor preparados para resolver problemas en su vida escolar, sino que también construyen una base sólida para enfrentar desafíos en otros contextos, como el laboral o personal.

Ahora bien, el papel de los docentes en la resolución de conflictos es fundamental, ya que pueden intervenir no solo como mediadores, sino también como guías en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en sus estudiantes; al respecto, Buitrón y Navarrete (2008), señala que la labor docente, va más allá de la instrucción académica, al convertirse en un guía que fomenta competencias emocionales esenciales. En este sentido, el docente al modelar comportamientos emocionales saludables y brindar estrategias prácticas, no solo impacta en la convivencia escolar, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar desafíos en diversos ámbitos de su vida.

Así mismo, las instituciones educativas tienen una responsabilidad integral en la formación de individuos emocionalmente competentes, capaces de enfrentar los desafíos sociales y emocionales que surgen en la vida escolar y más allá. Este compromiso se traduce en una visión estratégica que engloba tanto la promoción de habilidades socioemocionales como la creación de un entorno propicio para la resolución de conflictos, compromiso que debe gestionarse mediante un enfoque basado en los principios de la diversidad y la equidad, donde cada estudiante se sienta valorado y respetado. Un entorno así reduce la posibilidad de discriminación y bullying, factores que suelen desencadenar conflictos entre los estudiantes.

La investigación sobre la inteligencia emocional en el contexto educativo destaca la importancia de la participación tanto de docentes como de estudiantes en el desarrollo de habilidades emocionales. Este enfoque resalta la interconexión entre la inteligencia emocional de los docentes, que actúan como guías y modelos, y la de los estudiantes, que



aprenden a gestionar sus propias emociones y conflictos, creando así un entorno de aprendizaje más armonioso y eficaz; en tal sentido, la investigación se enfocó en identificar las habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes en el entorno escolar y la resolución de conflictos en los estudiantes desde la inteligencia emocional.

Material y métodos

Material

La población objeto de estudio estuvo conformada por 12 docentes y 42 estudiantes de la Escuela de Educación Básica Fiscal Francisco Zevallos Reyre, quienes estuvieron dispuestos a participar en el estudio. Para la recolección de los datos se estructuró un cuestionario dirigido a los docentes, diseñado para identificar las habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes. Este instrumento incluyó preguntas cerradas organizadas en categorías específicas como autoconciencia, regulación emocional, empatía, habilidades sociales y motivación. Cada categoría contó con indicadores precisos que permitieron medir la frecuencia con la que los docentes utilizan estas habilidades en situaciones conflictivas entre los estudiantes, así como su capacidad para guiar y mediar en la resolución de dichos conflictos.

Así mismo, se estructuró un cuestionario dirigido a los estudiantes, con el objetivo de identificar las habilidades socioemocionales y su capacidad para gestionar conflictos en el contexto escolar. Este instrumento incluyó preguntas orientadas a identificar la frecuencia con la que los estudiantes reflexionan sobre sus emociones, comprenden las emociones de sus compañeros, manejan emociones intensas, practican la escucha activa y logran llegar a acuerdos colaborativos.

Métodos

Se asumió un enfoque de investigación cuantitativa, descrita por Huamán *et al.* (2022), como aquella que permite analizar los datos de manera científica, utilizando métodos numéricos y, generalmente, herramientas estadísticas para su interpretación; así mismo,



se caracterizó como descriptiva puesto que el estudio se centró en describir las habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes y la resolución de conflictos por parte de los estudiantes desde la inteligencia emocional. Los resultados extraídos de la encuesta se analizaron mediante estadística descriptiva, este análisis facilitó la caracterización de las variables estudiadas, evidenciando tendencias y patrones que aportaron información relevante sobre la gestión docente en la inteligencia emocional y su impacto en la resolución de conflictos entre los estudiantes.

Resultados

Análisis de los Resultados

Habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes

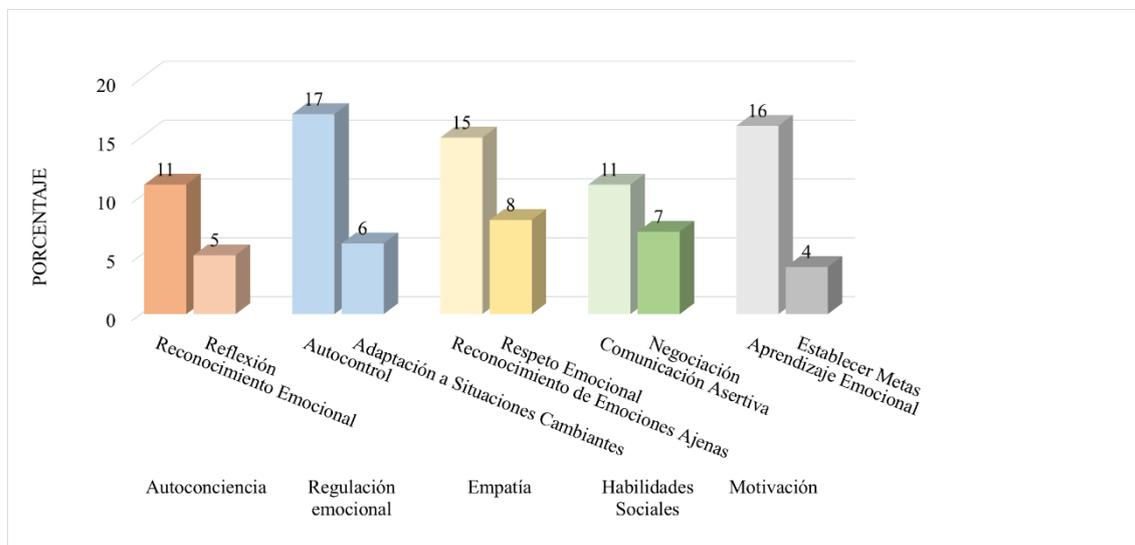


Figura 1. Habilidades emocionales para resolución de conflictos en los estudiantes

Autoconciencia (16%): La autoconciencia permite identificar y comprender sus propias emociones permitiéndoles reflexionar sobre cómo sus sentimientos influyen en sus acciones, evitando respuestas impulsivas durante un conflicto. De acuerdo al gráfico, la Reflexión como parte de la habilidad de autoconciencia, refleja que solo el 5% de los docentes la ocupan en el manejo de conflictos entre los estudiantes, este resultado sugiere

una capacidad limitada para analizar las emociones y su impacto en situaciones conflictivas. En cuanto al Reconocimiento Emocional (11%), una mayor proporción dentro de la autoconciencia indica que los docentes tienen cierta habilidad para identificar y etiquetar emociones.

Regulación emocional (23%): La regulación emocional ayuda a manejar emociones intensas, como el enojo o el estrés, de manera saludable y constructiva, dentro de esta habilidad el Autocontrol (17%), muestra una capacidad notable para manejar emociones intensas, como la frustración o el estrés, esto permite a los docentes actuar de manera equilibrada frente a conflictos, además los docentes son capaces de mantener la calma y actuar con equilibrio en momentos de tensión, lo que es esencial para modelar comportamientos positivos frente a los estudiantes. La Adaptación a Situaciones Cambiantes (6%), indica dificultades significativas en la flexibilidad emocional frente a cambios inesperados, lo limita la capacidad de respuesta adaptativa de los docentes en dinámicas variables.

Empatía (23%): La empatía permite comprender y valorar las emociones de los demás. Esto es fundamental para construir relaciones positivas y manejar los desacuerdos con respeto. En cuanto al Reconocimiento de Emociones Ajenas (15%), se muestra un resultado sólido que demuestra una buena capacidad de los docentes para identificar y comprender las emociones de los estudiantes. Por otro lado, el Respeto Emocional (8%), indica una necesidad de mejorar la sensibilidad hacia las emociones y perspectivas de los estudiantes durante los conflictos.

Habilidades Sociales (18%): dentro de las habilidades sociales la Comunicación Asertiva con un resultado de 11% de los docentes, refleja una habilidad adecuada para expresar ideas y emociones de manera clara y respetuosa, por su parte la Negociación (7%), señala una debilidad significativa en la capacidad de los docentes para facilitar acuerdos colaborativos entre estudiantes.

Motivación (20%): el Aprendizaje Emocional reflejó que el (16%) de los docentes tienen la capacidad para guiar a los estudiantes a aprender y desarrollarse emocionalmente a partir de los conflictos, lo que contribuye al desarrollo personal de los estudiantes; sin



embargo, el Establecer Metas (4%), representa una debilidad para guiar a los estudiantes en la definición de objetivos específicos y relevantes durante la resolución de conflictos.

Resolución de conflictos en los estudiantes desde la inteligencia emocional

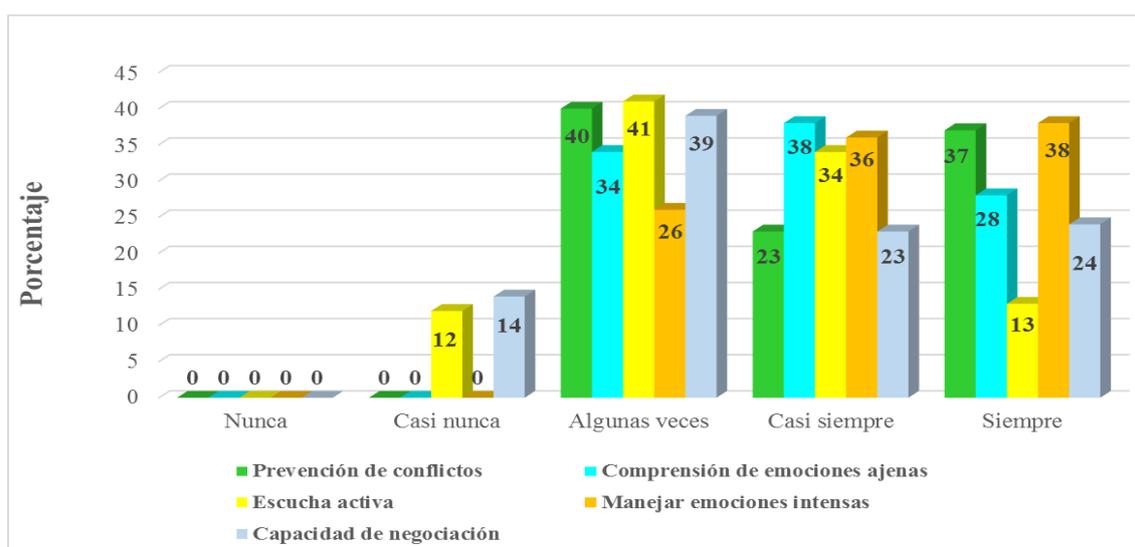


Figura 2. Resolución de conflictos en los estudiantes desde la inteligencia emocional

Prevención de conflictos: La prevención de conflictos refleja una habilidad fundamental para identificar y manejar tensiones antes de que escalen. Aunque un número significativo de estudiantes indicó que prevenían conflictos “Algunas veces” (40%), hay menos estudiantes que lo hacen “Casi siempre” (23%), esto sugiere que la habilidad de prevención no está completamente interiorizada y que muchos estudiantes reaccionan más que previenen.

Comprensión de emociones ajenas: Esta habilidad es crucial para promover la empatía y reducir los malentendidos, ya que comprender las perspectivas de otros facilita encontrar soluciones colaborativas a los conflictos. Un número considerable de estudiantes señalaron “Casi siempre” (38%), lo que indica que en el grupo existen estudiantes que demuestran ser capaces de interpretar y valorar las emociones de los demás, lo que facilita el entendimiento mutuo. Sin embargo, los que indicaron “Algunas veces” (34%) reflejan que esta habilidad aún no está plenamente desarrollada en todos los casos.

Escucha activa: Esta habilidad es fundamental para el manejo de conflictos, ya que permite a los estudiantes comprender mejor las necesidades de las partes involucradas y, en consecuencia, construir soluciones más efectivas. Los resultados muestran que la escucha activa está presente en una buena parte de los estudiantes, con 34% indicando “Casi siempre” y 41% “Algunas veces”. Sin embargo, aquellos que mencionaron “Casi nunca” (12%) evidencian que esta habilidad aún no es universalmente aplicada.

Manejo de emociones intensas: El manejo de emociones intensas muestra resultados positivos, con 36% estudiantes que lo hacen “Casi siempre” y 26 % “Algunas veces”, esto refleja que una parte considerable de estudiantes tiene herramientas para manejar el enojo, la frustración y otras emociones intensas de forma constructiva. Esto no solo contribuye a evitar que los conflictos escalen, sino que también crea un entorno más tranquilo y seguro.

Capacidad de negociación: Esta dimensión refleja una debilidad en el grupo, con 39% estudiantes indicando “Algunas veces”, 23% “Casi siempre” y 14% “Casi nunca”, lo que indica que, aunque algunos estudiantes tienen cierta disposición para buscar acuerdos, esta habilidad aún no está lo suficientemente desarrollada en gran parte del grupo. La falta de negociación efectiva podría limitar la resolución de conflictos más complejos y prolongar los desacuerdos.

En conjunto, los resultados sugieren que los estudiantes tienen fortalezas destacadas en áreas como la comprensión de emociones ajenas y el manejo de emociones intensas, lo cual sienta una buena base para la resolución de conflictos. Sin embargo, áreas como la

escucha activa, la prevención de conflictos y especialmente las capacidades de negociación requieren atención.

Discusión

Habilidades emocionales que implementan los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes

La inteligencia emocional en la práctica docente es un pilar crucial para la resolución de conflictos entre estudiantes, ya que las habilidades relacionadas con el autocontrol, la empatía y la comunicación asertiva no solo facilitan la mediación, sino que también actúan como un modelo para los estudiantes. Las relaciones entre las dimensiones son interdependientes: la autoconciencia (16%) establece la base para la regulación emocional, mientras que la empatía y las habilidades sociales interactúan para generar soluciones efectivas a los conflictos. La regulación emocional (23%) y la empatía (23%) aparecen como las competencias mejor desarrolladas, destacando su papel en mantener un clima de armonía en el aula. Sin embargo, la disparidad en el desarrollo de habilidades dentro de cada categoría, como se refleja en la baja proporción de reflexión (5%) y negociación (7%), subraya la necesidad de equilibrar estas competencias para mejorar la gestión integral.

Estos resultados concuerdan con la literatura existente en inteligencia emocional, como las investigaciones de Goleman (1995) y Mayer y Salovey (1997), que destacan la importancia de la empatía y la regulación emocional para la resolución efectiva de conflictos. Sin embargo, también apoyan hallazgos previos que subrayan la insuficiencia de estas habilidades emocionales si no se acompañan de competencias prácticas, como la comunicación asertiva y la negociación (Elias *et al.*, 1997).

Resolución de conflictos en los estudiantes desde la inteligencia emocional

Los resultados evidencian que los estudiantes tienen un desarrollo desigual en las dimensiones clave de la gestión de conflictos: prevención de conflictos, comprensión de emociones ajenas, escucha activa, manejo de emociones intensas y capacidades de negociación. Esto subraya el principio de interdependencia entre las competencias



socioemocionales, ya que las fortalezas en una dimensión (como la empatía) pueden compensar parcialmente las deficiencias en otra (como la negociación). La relación entre estas habilidades refleja que un conflicto bien gestionado depende de la capacidad combinada para comprender emociones, regular respuestas y articular soluciones colaborativas. Este enfoque integral es fundamental para garantizar una resolución eficaz y promover un ambiente escolar armonioso.

Es importante mencionar, que los hallazgos coinciden con investigaciones previas sobre inteligencia emocional y resolución de conflictos, como las de Goleman (1995), quien subrayó la importancia de la empatía y la regulación emocional como pilares para manejar conflictos de manera efectiva. Además, estudios sobre habilidades socioemocionales en contextos educativos (Elias *et al.*, 1997), resaltan la interdependencia entre la escucha activa y las capacidades de negociación, sugiriendo que el fortalecimiento de estas habilidades puede mejorar significativamente la dinámica grupal y la resolución de problemas.

Finalmente, los resultados muestran que los estudiantes tienen fortalezas en áreas como el manejo de emociones intensas y la comprensión de emociones ajenas, lo que les permite gestionar conflictos con cierto grado de eficacia. Sin embargo, la falta de desarrollo en habilidades como la escucha activa y la negociación limita su capacidad para abordar conflictos complejos de manera completa. Esto evidencia la necesidad de un enfoque educativo integral que combine el desarrollo emocional, la comunicación y la resolución de problemas.

Conclusiones

Se evidencia desde los resultados de la investigación que los docentes poseen fortalezas notables en dimensiones como la regulación emocional y la empatía, evidenciadas por su capacidad de manejar emociones intensas y reconocer las emociones ajenas, lo que les permite contribuir positivamente a la gestión de conflictos en los estudiantes. Sin embargo, existen áreas críticas que necesitan fortalecerse, como la reflexión dentro de la autoconciencia y la negociación como parte de las habilidades sociales, ya que su bajo desarrollo limita la capacidad de resolver conflictos de manera colaborativa y de guiar a los estudiantes hacia soluciones integrales.



Además, las limitaciones en la adaptación a situaciones cambiantes y en la habilidad para establecer metas claras y significativas evidencian una falta de flexibilidad y dirección práctica, necesarias en entornos dinámicos y orientados a resultados. Estas carencias subrayan la importancia de adoptar un enfoque educativo integral que fomente el desarrollo equilibrado de las habilidades emocionales y prácticas en los docentes, permitiéndoles modelar estrategias efectivas de resolución de conflictos para sus estudiantes. Así, se contribuye al desarrollo de un ambiente escolar más armónico y al fortalecimiento del aprendizaje socioemocional.

Se pudo constatar que los estudiantes tienen fortalezas en áreas relacionadas con el manejo de emociones intensas y la comprensión de emociones ajenas, lo que les permite abordar conflictos con empatía y autocontrol. Sin embargo, se identifican áreas críticas como la negociación y la escucha activa, que limitan su capacidad para llegar a acuerdos efectivos y resolver conflictos de manera colaborativa. Además, la prevención de conflictos, aunque presenta un desarrollo intermedio, requiere mayor atención para evitar tensiones antes de que escalen. Estas dimensiones, interconectadas entre sí, destacan la importancia de trabajar en un enfoque integral que combine habilidades emocionales y prácticas, lo que no solo mejorará su capacidad de resolución de conflictos, sino también fortalecerá su desarrollo socioemocional y su interacción en el entorno escolar.

Referencias bibliográficas

- Buitrón, S. y Navarrete, P. (2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 4 (1) 1-8.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4775388>.
- Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Bogotá: Taurus.
- Elias, M. et al. (1997). Promoción del aprendizaje socioemocional: Directrices para educadores. Alexandria: Asociación para la Supervisión y el Desarrollo Curricular, 163 pág.



<https://scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2140286>

Guarnizo, F. Portela, M. y Vera, J. (2023). Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media. *Warisata* 5 (15) 8 – 21.

https://www.researchgate.net/publication/374969374_Relacion_entre_inteligencia_emocional_y_la_resolucion_de_conflictos_en_estudiantes_de_educacion_media.

Goleman, D (1995). Inteligencia emocional. KAIROS.

Huamán, J., Treviños, L. y Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas *Horizonte de la Ciencia*, 12 (23) 27-47

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence?” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.



CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>