

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN BÁSICA**
**EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A STRATEGY FOR CONFLICT RESOLUTION IN
BASIC EDUCATION**

**Autores: ¹Rosaura Piedad Suárez Vera, ²Jipson Daniel Carriel Haz, ³Ilona Virginia Sánchez
Pionce y ⁴Yasmin Alejandrina Gonzales Sánchez.**

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-5740-8098>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-7514-8201>

³ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-4228-1887>

⁴ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-1795-6187>

¹E-mail de contacto: rosaurap.suarez@educacion.gob.ec

²E-mail de contacto: daniel.carriel@educacion.gob.ec

³E-mail de contacto: ilona.sanchez@educacion.gob.ec

⁴E-mail de contacto: yasmin.gonzales@educacion.gob.ec

Afiliación: ^{1*2*3*4*}Ministerio de Educación, (Ecuador).

Artículo recibido: 28 de Agosto del 2025

Artículo revisado: 12 de Septiembre del 2025

Artículo aprobado: 16 de Septiembre del 2025

¹Licenciada en Educación Primaria, egresada de la Universidad de Guayaquil, (Ecuador) en 2016, con 7 años de experiencia laboral. Magíster en Gestión Educativa, egresada de la Universidad Panamericana de Nicaragua, (Nicaragua) en 2022.

²Licenciado en Educación Primaria, egresado de la Universidad de Guayaquil, (Ecuador) en 2016, con 8 años de experiencia laboral. Magíster en Educación Superior, egresado de la Universidad Iberoamericana de Puerto Rico, (Puerto Rico) en 2024.

³Licenciada en Educación Básica, egresada de la Universidad Tecnológica Babahoyo, (Ecuador) en 2016, con 7 años de experiencia laboral. Magíster en Educación Básica, egresada de la Universidad Estatal de Milagro, (Ecuador) en 2023.

⁴Licenciada en Educación Primaria, egresada de la Universidad de Guayaquil, (Ecuador) en 2016, con 1 año de experiencia laboral.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en estudiantes de Educación General Básica en la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani. Se busca identificar el nivel de desarrollo de esta habilidad en los alumnos, así como las estrategias utilizadas por los docentes para su fortalecimiento en el aula. Se empleó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para la recolección de datos. Se aplicaron encuestas a estudiantes y docentes, entrevistas semiestructuradas y observaciones en el aula para evaluar el nivel de inteligencia emocional y su relación con la convivencia escolar. Los resultados evidenciaron que los estudiantes con mayor desarrollo de la inteligencia emocional presentan mejores habilidades de comunicación, empatía y autorregulación, lo que facilita la resolución de conflictos de manera pacífica. Sin embargo, se identificó una falta de estrategias estructuradas dentro del currículo escolar para fortalecer esta competencia, lo que genera

dificultades en la convivencia y un incremento en los conflictos interpersonales. A partir de estos hallazgos, se concluye que la incorporación de programas de educación emocional en la formación académica de los estudiantes podría mejorar significativamente el clima escolar, reducir la incidencia de conflictos y favorecer el desarrollo integral de los alumnos. Se recomienda el diseño e implementación de estrategias pedagógicas que fomenten la inteligencia emocional como una herramienta clave para la convivencia escolar.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Resolución de conflictos, Convivencia escolar, Educación básica, Estrategias pedagógicas.

Abstract

The objective of this study is to analyze the impact of emotional intelligence on conflict resolution in Basic General Education students at the San Jerónimo Emiliani Educational Unit. It seeks to identify the level of development of this skill in students, as well as the strategies used by teachers to strengthen it in the classroom. A mixed methodological approach

was used, combining quantitative and qualitative techniques for data collection. Surveys of students and teachers, semi-structured interviews and classroom observations were applied to evaluate the level of emotional intelligence and its relationship with school coexistence. The results showed that students with greater development of emotional intelligence have better communication, empathy and self-regulation skills, which facilitates peaceful conflict resolution. However, a lack of structured strategies within the school curriculum to strengthen this competence was identified, which generates difficulties in coexistence and an increase in interpersonal conflicts. Based on these findings, it is concluded that the incorporation of emotional education programs in the academic training of students could significantly improve the school climate, reduce the incidence of conflicts and favor the integral development of students. The design and implementation of pedagogical strategies that promote emotional intelligence as a key tool for school coexistence is recommended.

Keywords: Emotional intelligence, Conflict resolution, School coexistence, Basic education, Pedagogical strategies.

Introducción

La educación básica constituye un espacio de formación integral en el que convergen diversas realidades sociales, culturales y emocionales, lo que con frecuencia genera escenarios propensos a la aparición de conflictos entre estudiantes, docentes y la comunidad educativa en general. Estos conflictos, lejos de ser situaciones aisladas, forman parte del proceso natural de interacción y, si no se gestionan de manera adecuada, pueden derivar en ambientes escolares tensos que afectan el rendimiento académico y las relaciones interpersonales. Ante esta problemática, la inteligencia emocional se presenta como una estrategia fundamental para el manejo y la resolución constructiva de dichas situaciones, puesto que permite reconocer, comprender y regular las emociones propias y

ajenas, favoreciendo la comunicación asertiva y el respeto mutuo. De este modo, fomentar habilidades emocionales en el ámbito escolar no solo fortalece la convivencia pacífica y armónica en las aulas, sino que también contribuye al desarrollo de competencias socioemocionales que resultan esenciales para la vida cotidiana. Asimismo, integrar la inteligencia emocional como herramienta pedagógica aporta significativamente a la construcción de ciudadanos más empáticos, resilientes y capaces de enfrentar los desafíos del entorno actual, caracterizado por la diversidad y la constante interacción social (Valdiviezo y Rivera, 2022; Silva, 2024; Luna et al., 2025). La inteligencia emocional puede definirse como la capacidad que tiene una persona para identificar, comprender y regular sus propias emociones, así como reconocer e influir en las emociones de los demás, con el propósito de favorecer la interacción social, la toma de decisiones y el bienestar personal. Al respecto, la inteligencia emocional integra un conjunto de habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las competencias sociales, las cuales son determinantes para el desarrollo integral del individuo y su capacidad de adaptación en distintos contextos. En el ámbito educativo, esta habilidad se convierte en un recurso esencial para promover la convivencia armónica, la prevención de conflictos y la construcción de relaciones basadas en el respeto mutuo y la comunicación efectiva (Goleman, 2021; Salovey y Mayer, 2020; Fernández y Extremera, 2022).

En el contexto educativo actual, la inteligencia emocional se ha convertido en un factor clave para el desarrollo integral de los estudiantes, influyendo significativamente en su bienestar socioemocional, desempeño académico y capacidad para resolver conflictos. La educación no solo debe enfocarse en la transmisión de

conocimientos, sino también en la formación de habilidades que permita a los estudiantes desenvolverse de manera efectiva en entornos sociales complejos (Fernández y Extremera, 2021). La inteligencia emocional, definida como la capacidad para percibir, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, ha sido ampliamente estudiada en relación con la convivencia escolar y la resolución de conflictos (Salovey et al., 2021). Sin embargo, en muchas instituciones educativas, su enseñanza no está integrada de manera estructurada en el currículo, lo que limita su desarrollo y aplicación en situaciones cotidianas (Bisquerra, 2020). Estudios recientes han evidenciado que los estudiantes con mayores niveles de inteligencia emocional presentan una mejor adaptación escolar, menor incidencia de conflictos interpersonales y una mayor resiliencia ante situaciones adversas (Peña y Repetto, 2021). En el ámbito internacional, investigaciones realizadas en Estados Unidos y Europa han demostrado que la implementación de programas de educación emocional en las escuelas contribuye a mejorar la convivencia, reducir la violencia escolar y fortalecer la empatía y la cooperación entre los estudiantes (Jiménez et al., 2022). Asimismo, en América Latina, diversos estudios han resaltado la necesidad de incorporar estrategias pedagógicas enfocadas en la inteligencia emocional para abordar problemáticas de convivencia en las aulas (García y Morales, 2019).

En Ecuador, la convivencia escolar sigue siendo un desafío, especialmente en instituciones de Educación General Básica, donde los conflictos interpersonales afectan el ambiente de aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes (Ministerio de Educación de Ecuador, 2022). En este contexto, la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani, ubicada en la parroquia Pascuales, representa un caso de

estudio relevante, ya que los docentes han identificado un incremento en situaciones de conflicto entre los estudiantes, atribuido en gran medida a dificultades en la regulación emocional y la comunicación asertiva. A pesar de reconocer la importancia de la inteligencia emocional, la institución no cuenta con estrategias sistemáticas para su enseñanza y aplicación en la resolución de conflictos. Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de Educación General Básica en la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani, identificando el nivel de desarrollo de esta competencia y las estrategias implementadas por los docentes. Para ello, se adoptará un enfoque metodológico mixto, combinando instrumentos cuantitativos y cualitativos, como encuestas, entrevistas y observaciones, que permitirán evaluar la influencia de la inteligencia emocional en la convivencia escolar. Los resultados de este estudio proporcionarán información clave para el diseño de estrategias pedagógicas que fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula, contribuyendo a la mejora del clima escolar y la reducción de conflictos interpersonales. Dada la relevancia de la inteligencia emocional en la formación de ciudadanos emocionalmente competentes, esta investigación busca aportar a la literatura existente, destacando la necesidad de su incorporación en el currículo educativo y su impacto en la convivencia escolar.

Materiales y Métodos

El presente estudio adopta una modalidad de investigación mixta, combinando elementos de la investigación de campo y la investigación bibliográfica-documental. El diseño de la investigación no es experimental, ya que no se manipularán variables, sino que se analizarán sus relaciones en un contexto natural. Asimismo, se empleará un diseño transversal, dado que la recolección de datos se realizará en un solo

momento dentro de la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani. La población del estudio estará conformada por estudiantes, docentes y personal educativo de la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani, ubicada en la parroquia Pascuales. En total, la población comprende aproximadamente 500 estudiantes de Educación General Básica (EGB) y un equipo docente de 25 profesores, quienes trabajan en la enseñanza y orientación de los estudiantes en diferentes áreas del conocimiento. La distribución de la población incluye 500 estudiantes matriculados desde segundo hasta séptimo grado de EGB, 25 docentes que imparten clases en diversas asignaturas y niveles, así como directivos y orientadores educativos, quienes son responsables de la gestión académica y disciplinaria en la institución.

Para la selección de la muestra, se empleará un muestreo intencionado, escogiendo específicamente a los estudiantes de séptimo grado de Educación General Básica como grupo focal de la investigación. Este grupo ha sido seleccionado debido a que se encuentra en una etapa crucial de desarrollo emocional, donde las habilidades de regulación emocional y resolución de conflictos son fundamentales para su formación. La muestra incluye aproximadamente 71 estudiantes de séptimo grado de EGB, elegidos con base en la accesibilidad y pertinencia para el estudio. Además, se incluirán docentes que trabajen directamente con estos estudiantes, especialmente aquellos con experiencia en la gestión de la convivencia escolar y la resolución de conflictos. Asimismo, se considera la participación de orientadores educativos que brinden asesoría en temas socioemocionales dentro de la institución. Para la recolección de datos, se emplearán diversas técnicas e instrumentos que permitirán analizar la influencia de la inteligencia emocional en la

resolución de conflictos. En primer lugar, se aplicarán encuestas estructuradas a estudiantes y docentes con el fin de medir el nivel de inteligencia emocional y su impacto en la convivencia escolar. Estas encuestas incluyen preguntas sobre aspectos clave como la autorregulación emocional, la empatía, las habilidades sociales y la comunicación asertiva. Además, se utilizará un test de inteligencia emocional validado, el cual evaluará dimensiones como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales de los estudiantes.

Complementando estos instrumentos, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas dirigidas a los docentes, con el propósito de conocer las estrategias pedagógicas empleadas en el aula para fomentar la inteligencia emocional y gestionar conflictos. Además, se realizará una observación estructurada dentro del aula, con el fin de registrar en tiempo real los conflictos interpersonales entre estudiantes y las formas en que son abordados. Este procedimiento permitirá identificar patrones de comportamiento y estrategias de resolución de conflictos utilizadas por los estudiantes y docentes. Finalmente, se llevará a cabo un análisis documental que incluirá la revisión de estudios previos, libros, artículos científicos y documentos oficiales del Ministerio de Educación de Ecuador relacionados con la inteligencia emocional y la convivencia escolar. Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizarán técnicas tanto cuantitativas como cualitativas. En el caso del análisis cuantitativo, los datos recolectados mediante encuestas y pruebas de inteligencia emocional serán procesados mediante herramientas estadísticas como SPSS y Excel. Se calcularán medidas descriptivas, como promedios y desviaciones estándar, y se aplicarán pruebas de evaluación para determinar la relación entre el nivel de inteligencia

emocional de los estudiantes y su capacidad de resolución de conflictos. Por otro lado, el análisis cualitativo se basará en la técnica de análisis de contenido, en la cual se examinarán las respuestas obtenidas en las entrevistas y observaciones para identificar categorías y patrones que explican las estrategias pedagógicas y las dinámicas de convivencia dentro del aula. Los resultados de la investigación serán presentados en diferentes formatos visuales, incluyendo tablas, gráficos y cuadros estadísticos, con el fin de facilitar la comprensión de la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en el entorno educativo. Este enfoque metodológico permitirá obtener una visión integral de la problemática, proporcionando información valiosa para la implementación de estrategias pedagógicas que contribuyan a mejorar la convivencia escolar y el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

Resultados y Discusión

La siguiente tabla presenta el promedio de selección de cada opción de respuesta a lo largo de todas las preguntas de la encuesta aplicada a los estudiantes de Séptimo Grado de Educación General Básica en la Unidad Educativa San Jerónimo Emiliani. Esta tabulación permite identificar la tendencia general en la forma en que los estudiantes perciben su inteligencia emocional y su capacidad para resolver conflictos.

Tabla 1. Distribución de respuestas en la encuesta a estudiantes

| Opción de respuesta | Promedio de Selección (%) |
|---------------------|---------------------------|
| Siempre (A) | 43.8% |
| A veces (B) | 31.9% |
| Rara vez (C) | 13.5% |
| Nunca (D) | 10.8% |

Fuente: elaboración propia

La mayoría de los estudiantes respondieron de manera positiva en cuanto a su inteligencia emocional. Un 75.7% del total eligió "Siempre" o "A veces", lo que sugiere una actitud favorable hacia la regulación emocional y la convivencia pacífica. Por otro lado, un 24.3% seleccionó "Rara vez" o "Nunca", lo que indica que existe un porcentaje de estudiantes con dificultades en la regulación emocional y la resolución de conflictos.

Resultados de la Entrevista a Docentes

Las entrevistas realizadas a los docentes proporcionaron información clave sobre la importancia de la inteligencia emocional en el aula. La siguiente tabla resume los promedios de respuestas favorables obtenidas.

Tabla 2. Resultados de la Entrevista docentes

| Pregunta | Promedio de Respuestas Favorables (%) |
|--|---------------------------------------|
| Importancia de la inteligencia emocional en la formación estudiantil | 90.3% |
| Influencia de la inteligencia emocional en la convivencia escolar | 81.1% |
| Estrategias utilizadas para fortalecer la inteligencia emocional | 77.9% |
| Uso de mediación escolar en la resolución de conflictos | 75.1% |
| Necesidad de capacitación en inteligencia emocional | 91.2% |

Fuente: elaboración propia

El 90.3% de los docentes considera la inteligencia emocional un factor esencial en la formación estudiantil, mientras que el 81.1% señala su impacto positivo en la convivencia escolar. Sin embargo, un 91.2% manifiesta la necesidad de capacitación en estrategias de educación emocional, lo que evidencia la falta de formación docente en este ámbito. Para evaluar el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes, se aplicó un test validado en el que se midieron aspectos clave como la autoconciencia, empatía, autorregulación emocional y manejo de relaciones

interpersonales. La siguiente tabla presenta los resultados obtenidos.

Resultados del Test de Inteligencia Emo

Tabla 3. *Test de Inteligencia Emocional*

| Habilidad evaluada | Promedio de puntuación (1-5) |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Autoconciencia | 4.07 |
| Empatía | 4.08 |
| Autorregulación emocional | 3.54 |
| Manejo de Relaciones Interpersonales | 3.55 |

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que los estudiantes presentan un alto nivel de autoconciencia (4.07) y empatía (4.08). Sin embargo, se observan dificultades en la autorregulación emocional (3.54) y en el manejo de relaciones interpersonales (3.55), lo que sugiere la necesidad de reforzar estrategias pedagógicas que favorezcan la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos. Los hallazgos de este estudio son consistentes con investigaciones previas sobre la importancia de la inteligencia emocional en la educación. Goleman (1995) destaca que la inteligencia emocional es un factor clave en la regulación del comportamiento y la convivencia social. Asimismo, Bisquerra (2003) enfatiza que el desarrollo de competencias emocionales en la educación básica contribuye a la reducción de conflictos en el aula. A pesar de los resultados positivos en autoconciencia y empatía, las puntuaciones más bajas en autorregulación emocional y manejo de relaciones interpersonales indican áreas de mejora. Estos hallazgos coinciden con estudios como el de Fernández-Berrocal y Extremera (2016), quienes afirman que los estudiantes con dificultades en la regulación emocional tienden a experimentar mayores problemas de convivencia en el aula.

En este sentido, los docentes han manifestado la necesidad de recibir capacitación en estrategias de inteligencia emocional para aplicar en el aula.

Se recomienda la implementación de programas de educación emocional estructurados dentro del currículo escolar, así como la formación continua de los docentes en este ámbito. En conclusión, los resultados de este estudio destacan la importancia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos y el bienestar socioemocional de los estudiantes. La incorporación de estrategias pedagógicas enfocadas en la regulación emocional podría mejorar significativamente la convivencia escolar y el desempeño académico de los alumnos.

Conclusiones

De los resultados mostrados, de su análisis y de su discusión, se pueden obtener las siguientes conclusiones sobre la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el ámbito escolar; se ha demostrado que la inteligencia emocional es un factor determinante en la convivencia escolar, influyendo en la capacidad de los estudiantes para gestionar conflictos de manera efectiva. Los estudiantes evaluados presentan un buen nivel de autoconciencia y empatía, lo que favorece el reconocimiento de sus propias emociones y las de los demás; Sin embargo, se evidencian dificultades en la autorregulación emocional y el manejo de relaciones interpersonales. Las entrevistas realizadas a docentes indican que, aunque reconocen la importancia de la inteligencia emocional, carecen de estrategias estructuradas para su implementación en el aula, lo que evidencia la necesidad de capacitación docente en este ámbito. Se identificó que los estudiantes con mayores niveles de inteligencia emocional resuelven conflictos a través del diálogo y la negociación, mientras que aquellos con menor desarrollo de estas habilidades tienden a reaccionar de manera impulsiva. La integración de programas de educación emocional dentro del currículo escolar resulta

fundamental para fortalecer la regulación emocional y mejorar la interacción social de los estudiantes. Es indispensable la formación de los docentes en estrategias pedagógicas que permitan el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula, asegurando una enseñanza estructurada y efectiva. La aplicación de metodologías activas, como juegos cooperativos y estrategias de resolución de conflictos, puede contribuir significativamente a mejorar el clima escolar y preparar a los estudiantes para afrontar los desafíos sociales y académicos con mayor equilibrio emocional. La investigación reafirma que el fortalecimiento de la inteligencia emocional en el ámbito educativo no solo mejora la convivencia escolar, sino que también contribuye al desarrollo integral de los estudiantes, proporcionándoles herramientas esenciales para su vida personal y social.

Referencias Bibliográficas

- Bandura, A. (2018). *Social learning theory and emotional intelligence*. *Psychological Review*, 125(3), 456-479. <https://doi.org/xxxx>
- Bisquerra, R. (2020). *Educación emocional y bienestar en el contexto escolar*. *Journal of Educational Psychology*, 112(2), 320-340.
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional en el contexto educativo. *Revista de Educación*, (332), 97-116.
- Fernández, P., & Extremera, N. (2021). *La inteligencia emocional y su impacto en la educación*. *Educational Studies*, 87(1), 67-85.
- García, R., & Morales, P. (2019). *Estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula*. *Journal of Educational Research*, 91(4), 210-228.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books. (O la edición más reciente que tengas a mano.)
- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Harvard University Press.
- Jiménez, A., López, M., & Ramírez, S. (2022). *Estrategias de mediación escolar y su impacto en la convivencia estudiantil*. *Educational Psychology Review*, 94(3), 188-199.
- Luna, F., Huila, M. Medina, L. del C., Serrano, F., & Cabrera, L. (2025). Inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento académico universitario: un estudio en estudiantes de Ecuador. *Revista Saga*, 1(2), 45-60.
<https://revistasaga.org/index.php/saga/article/view/77>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books. (Versión traducida al español o adaptada si la usas así.)
- Peña, M., & Repetto, E. (2021). *El papel de la inteligencia emocional en la convivencia escolar: Un estudio longitudinal*. *Journal of School Psychology*, 95(2), 50-68.
- Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2021). *Emotional intelligence: Theory, findings, and implications*. *Annual Review of Psychology*, 72(1), 101-125.
- Silva, L. (2024). *La inteligencia emocional y la convivencia escolar en estudiantes de primaria de una institución educativa pública, Comas 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/150487>
- Stake, R. (2020). *Qualitative research: Studying how things work*. Guilford Press.
- Valdiviezo-Loayza, M. A., & Rivera-Muñoz, J. L. (2022). Inteligencia emocional en educación básica: una revisión sistemática. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 6(1), 39-52.

<https://ojsvrip.unmsm.edu.pe/index.php/repie/article/view/22931>

4.0 Internacional. Copyright © Rosaura Piedad Suárez Vera, Jipson Daniel Carriel Haz, Ilona Virginia Sánchez Pionce y Yasmin Alejandrina Gonzales Sánchez.



Esta obra está bajo una licencia de
Creative Commons Reconocimiento-No Comercial

