FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TESIS

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN IQUITOS 2025"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORES : BACH. PSIC. CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES

BACH. PSIC. GENESIS LA TORRE MATTOS

ASESOR : LIC. PSIC. JOSÉ DÍAZ GUERRERO.

SAN JUAN BAUTISTA, IQUITOS, PERÚ

2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 183-2025-UCP-FCS, del 27 de enero del 2025, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 370-2026-UCP-FCS, 17 de abril del 2026, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:00 a.m. horas, del viernes 24 de abril del 2026, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN IQUITOS 2025.

Presentado por:

CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES

GENESIS LA TORRE MATTOS

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Como asesor al Psic. José Alberto Díaz Guerrero.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: ...APROBADA... POR UNANIMIDAD...

A las 11:02.... horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto público.

Méd. Jaime Zamudio Zelada, Mgr.
Presidente

Psic. Valentina Rayme Zumaeta, Mgr.
Miembro

Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

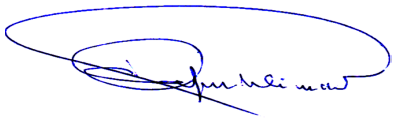
Hace constar que:

La Tesis titulada:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN IQUITOS 2025"

De las alumnas: **CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES Y GENESIS LA TORRE MATTOS,** de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **10% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 30 de marzo del 2026.



Presidente del Comité de Ética e Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores

JLTF/C.E.I.C-A
091-2026

UCP_PSICOLOGIA_2026_T_CYNDI_SAAVEDRA_GENESIS_LA_TORRE_VI_RESUMEN

ID : 708f60256862739ce2516b2d2356bf3f96431388

10% Textos sospechosos

Nombre del fichero : UCP_PSICOLOGIA_2026_T_CYNDI_SAAVEDRA_GENESIS_LA_TORRE_VI_RESUMEN.docx
Tamaño del archivo original : 612,37 kB
Número de palabras : 15.945
Número de caracteres : 106708

Depositante : Chris Angela Ramirez Flores
Fecha de depósito : 30 de marzo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 30 de marzo de 2026

Resumen (sección 1/3)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 3%

Sintáctica 3% | Semántica *No medido*

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 6%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN IQUITOS 2025.

FECHA DE SUSTENTACION: 24 DE ABRIL DEL 2026.

Méd. Jaime Zamudio Zelada, Mgr.
Presidente

Psic. Valentina Rayme Zumaeta, Mgr.
Miembro

Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro

Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, Marcos Saavedra Garcés y Jenny Edith Torres Córdova, por ser mi mayor sostén y ejemplo de fortaleza; quienes, con esfuerzo, amor y valores, me enseñaron a no rendirme.

Este logro también es suyo, porque sin su apoyo incondicional nada de esto habría sido posible. Todo lo que he logrado lleva sus nombres y su amor.

CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES.

A Cristo Jesús, cuya gracia me alcanzó cuyo amor es inagotable y cuya bendición es inimaginable.

A mis padres y hermano por el amor, apoyo y corrección que me ayudaron en el desarrollo personal y profesional.

GENESIS LA TORRE MATTOS.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme la fuerza, la fe y la perseverancia para culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres, hermanos y amigos por su apoyo incondicional, a lo largo de todo mi proceso académico.

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr., por el asesoramiento temático y metodológico

A mis docentes y todas las personas que, de una u otra manera, con sus enseñanzas.

CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES.

A Dios, por guiarme y darme la fortaleza de seguir a delante.

A mi familia por su apoyo incondicional.

Y a todas las personas que de una forma u otra apoyaron en esta investigación.

GENESIS LA TORRE MATTOS.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada i
Acta de sustentación ii
Constancia de Originalidad iii
Hoja de aprobación v
Dedicatoria vi
Agradecimientos vii
Índice de contenidos viii
Índice de tablas ix
Índice de figuras x
Resumen xi
Abstract xii
Capítulo I: Marco teórico 13
1.1. Antecedentes de estudio 13
1.2. Bases teóricas 17
1.3. Definición de términos básicos 38
Capítulo II: Planteamiento del problema 41
2.1. Descripción del problema 41
2.2. Formulación del problema 44
2.2.1. Problema general 44
2.2.2. Problemas específicos 44
2.3. Objetivos 46
2.3.1. Objetivo general 46
2.3.2. Objetivos específicos 46
2.4. Hipótesis 48
2.5. Variables 50
2.5.1. Identificación de las variables 50
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables 50
2.5.3. Operacionalización de las variables 51
Capítulo III: **Metodología** 52
3.1. Tipo y diseño de investigación 52
3.2. Población y muestra 53
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos 54
3.4. Procesamiento y análisis de datos 57
3.5. Aspectos éticos 57
Capítulo IV: Resultados 58
Capítulo V: Discusión, conclusiones, recomendaciones 75
Referencias bibliográficas 83
Anexos
Anexo I: Matriz de consistencia 87
Anexo II: Carta de presentación 89
Anexo III: Carta de autorización 90
Anexo IV: Consentimiento informado 91
Anexo V: Compromiso de honor 92
Anexo VI: Declaración de autenticidad 93
Anexo VII: Instrumentos de recolección de datos 94

Tabla.	ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
1.	Características socio demográficas en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	58
2.	Niveles de inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	60
3.	Niveles de la resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	63
4.	Inteligencia emocional y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	66
5.	Inteligencia intrapersonal y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	67
6.	Inteligencia interpersonal y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	68
7.	Adaptabilidad y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	69
8.	Manejo de estrés y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	70
9.	Impresión positiva y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas	71
10.	Resultados inferenciales	74

Figura.	ÍNDICE DE FIGURAS	Pág.
1	Prueba de Kolmogorov - Smirnov	72

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

Investigación básica, descriptiva – correlacional, prospectivo y analítico, diseño no experimental transeccional, población conformada por 216 alumnos, siendo la muestra estratificada de 139 alumnos, técnica la encuesta, utilizó los instrumentos de inteligencia emocional de Reuven Bar – On y el cuestionario de resolución de conflictos de Chinchay.

La información se analizó mediante el software SPSS v25., alcanzando los siguientes resultados: Variable inteligencia emocional, el 92,8%, se ubicaron en el nivel promedio el 7,2% presentó un nivel bajo, mientras que ningún estudiante alcanzó el nivel alto. Variable Resolución de conflictos, el 75,5%, presentó un nivel adecuado, el 22,3% se ubicó en el nivel regular, mientras que el 2,2%, está en nivel inadecuado y ningún estudiante alcanzó el nivel muy adecuado. Concluye: Evidencia relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos (r= 0,469; p=0,000; correlación moderada).

Palabras claves: Inteligencia emocional, resolución de conflictos, alumnos

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in secondary school students at the Amazonas Adventist Educational Institution in Iquitos 2025.

Basic, descriptive-correlational, prospective, and analytical research, non-experimental cross-sectional design, population of 216 students, stratified sample of 139 students, survey technique, using Reuven Bar-On's emotional intelligence instruments and Chinchay's conflict resolution questionnaire.

The information was analyzed using SPSS v25 software, achieving the following results: Emotional intelligence variable, 92.8% were at the average level, 7.2% were at a low level, while no students reached the high level. Variable conflict resolution: 75.5% had an adequate level, 22.3% were at a fair level, while 2.2% were at an inadequate level and no student reached a very adequate level. Conclusion: Evidence of a relationship between emotional intelligence and conflict resolution ($r = 0.469$; $p = 0.000$; moderate correlation).

Keywords: Emotional intelligence, conflict resolution, students

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

Guarnizo, F., et al (2023), Tolima - Colombia, presentaron un estudio “Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media”, relacionó la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental transversal, población integrada por 30 alumnos, empleó el inventario de Bar-On, y el cuestionario de Kilman y Thomas. Resultados: la inteligencia emocional fue muy bajo en 71,4 puntos. Asimismo, las dimensiones tuvieron nivel bajo. Respecto al manejo de conflictos, el 26,6% tuvo estilo competitivo, 23,3% son del estilo evitación y acomodaticio. Concluyó: la capacidad emocional y social es subdesarrollada, asimismo la resolución de conflictos está en el mismo nivel, se debe reforzar la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos.

Castro, Y., et al (2022), Bogotá – Colombia, presentaron un estudio “Caracterización de la inteligencia emocional mediante el TMMS-24 en estudiantes de secundaria de Bogotá”, analizó la inteligencia emocional mediante el TMM, estudio cuantitativo, descriptivo transeccional, siendo la población 607 alumnos, utilizó la escala TMMS-24. Resultados: los alumnos presentaron una percepción adecuada, el 40% de los varones tienen problemas para meditar sobre sus emociones. Los hombres en 45% tienen dificultades en verbalizar y los varones y mujeres muestran niveles adecuados de regulación emocional. Concluyó: la comprensión, percepción y regulación emocional están en nivel promedio.

Fontanillas, J., et al (2022), Salamanca - España, desarrollaron un estudio “Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en la educación secundaria”, relacionó la inteligencia emocional y el rendimiento académico, estudio cuantitativo, descriptivo correlacional no

experimental, integró una población de 976 alumnos, y usó la escala de BarOn. Resultados: observó diferencias significativas entre el bajo rendimiento y el componente interpersonal, y la inteligencia emocional. Concluyó: evidencia relación entre las variables.

Téllez, M. (2021), Bogotá – Colombia, presentó un estudio "Desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia para manejar los conflictos en el aula de clases", analizó la incidencia de la inteligencia en prevenir y resolver conflictos. Estudio cuali cuantitativo, explicativo, diseño explicación acción, población conformada por 20 alumnos, usó entrevistas semiestructuradas, observación y cuestionarios. Resultados, observó la necesidad de educar a los alumnos en inteligencia emocional para que puedan solucionar sus dificultades. Concluyó: la mayoría de los alumnos concuerdan que los conflictos en el aula se originan por la falta de respeto, agresión física o verbal, envidia, entre otros.

Antecedentes de estudios nacionales

Pérez, M. (2023), Chiclayo – Perú, presentó una investigación "Inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes del quinto ciclo de una institución educativa", relacionó la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Estudio básico, cuantitativo, descriptivo, no experimental transversal, población constituida por 56 alumnos, usó la escala de Bar – On y el cuestionario de resolución de Quispe. Resultados: el nivel de inteligencia fue alto en 55,4%; promedio 44,6%. Resolución de conflictos, regular en 50%; bueno 42,9%; deficiente 5,4% y excelente 1,8%. Concluyó: evidencia relación inversa entre las variables de estudio ($p>0,05$). Asimismo, los componentes interpersonales, adaptabilidad manejo de estrés, impresión positiva presentan relación inversa con la resolución de conflictos ($p>0,05$). Solo el componente intrapersonal presentó correlación positiva ($p>0,05$)

Lizaraso, Y. (2022), Chincha – Perú, presentó una investigación "Inteligencia emocional de los estudiantes de la I.E. secundaria Miguel

Grau Seminario de Manchaybamba, evaluó el nivel de inteligencia emocional, estudio cuantitativo, básica, no experimental, incluyó una población de 39 alumnos, usó el inventario emocional de Bar-On. Resultado: la inteligencia emocional tuvo nivel excelente 79%; alta 10%, muy alta 5%, finalmente adecuada 5%. Concluyó: la inteligencia emocional tuvo nivel excelente, intrapersonal, adecuada en 31%; interpersonal 33%; adaptabilidad alta 28%; manejo de estrés muy alta 38%; estado de ánimo adecuada en 31% y en la impresión positiva adecuada en 33%.

Cabrera, M. (2021). Huancavelica – Perú, alcanzó un estudio "Análisis de la inteligencia emocional en estudiantes del 3° grado de secundaria de una I.E." valoró el nivel de inteligencia emocional, investigación básica, descriptivo, no experimental, simple, población conformada por 50 alumnos, utilizó el inventario de Bar-On. Resultados: la inteligencia emocional fue muy baja 38%; promedio 30%; muy alto 18%; deficiente 8% y excelente 6%. Concluyó: la inteligencia emocional, interpersonal, intrapersonal, impresión positiva fue muy baja, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo con nivel promedio.

Azañedo, M. (2021), Trujillo – Perú, presentó una investigación "Inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria", relacionó la inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar. Estudio cuantitativo, básica, descriptiva, no experimental, correlacional, transversal. Población compuesta por 382 alumnos, utilizó el inventario de inteligencia emocional de Goleman, y el cuestionario de resolución de conflictos de Chinchay. Resultados: los niveles de inteligencia emocional fueron muy predominante en 48,5%; predominante 47,7%; regular 3,1% y no predominante 0,8%. Resolución de conflictos, 98,4% muy adecuado, adecuado 0,8% y moderado 0,8%. Concluyó: evidencia relación entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con la resolución de conflictos ($p<0,000$).

Cabrera, M. (2021), Huancavelica – Perú, desarrollo un estudio “Análisis de la inteligencia emocional en estudiantes del 3° grado de secundaria de una I.E. en Chincha Alta”, analizó el nivel de inteligencia emocional en alumnos, estudio básico, descriptivo, no experimental transeccional, población 50 alumnos, uso el inventario de Bar On ICE, Resultados: la inteligencia emocional fue muy bajo en 38%; promedio 30%; muy alto 18%; deficiente 8%; excelente 6%. Los componentes intrapersonal, intrapersonal e impresión positiva, tuvo nivel muy bajo, adaptabilidad, estado de ánimo y manejo de estrés nivel promedio. Concluyó: la inteligencia emocional fue muy bajo en los alumnos.

Antecedentes de estudios locales

Vásquez, C., y Navas, S. (2023), Iquitos – Perú, en su investigación “Estudio comparativo en inteligencia emocional y resiliencia en alumnos del quinto grado de secundaria de dos centros educativos”, comparó la inteligencia emocional, investigación cuantitativa, descriptivo comparativo, observacional, prospectivo, analítico, no experimental transversal, población integrada por 351 alumnos, utilizó la escala de inteligencia emocional Bar On. Resultados: los dos alumnos alcanzaron nivel adecuado en las dos instituciones educativas. Concluyó: no existen diferencias significativas en los alumnos en las dos Instituciones

Vargas, J., y Fajardo, R. (2023), Iquitos – Perú, presentaron una investigación “Inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de educación secundaria en una Institución Educativa”, relacionó la inteligencia emocional y las habilidades sociales. Estudio observacional, prospectivo y analítico, no experimental descriptivo correlacional transversal, incluyó una población de 1742 alumnos. Utilizó el inventario de inteligencia emocional Bar On y de Goldstein. El nivel de inteligencia emocional fue adecuado en 75,6%; por mejorar 23,1% y desarrollada 1,3%. La dimensión interpersonal con nivel por mejorar 63,6%, intrapersonal muy desarrollada 71,2%; adaptabilidad adecuada 57,9%; manejo de estrés por mejorar 100% e impresión positiva también

por mejorar 48,7%. Concluyó: la inteligencia emocional fue adecuada en los alumnos.

Irarica, B. (2022), Iquitos – Perú, presentó un estudio “Inteligencia emocional en estudiantes del 2do grado de secundaria en la institución educativa Serafín Filomeno”, analizó el nivel de inteligencia emocional, estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental transeccional, población 65 alumnos, uso el instrumento de Goleman. Resultados: la inteligencia emocional tuvo nivel medio en 50%; bueno 41% y malo 9%. Los componentes motivación, autoconocimiento y autorregulación fue regular. Concluyó: la inteligencia emocional fue media en los alumnos.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Inteligencia emocional

1.2.1.1. Definición de inteligencia emocional

García, S. (2021), manifiesta que es la pericia de comprender utilizar y administrar nuestras emociones, con el fin de minimizar el estrés, nos proporcione una mejor comunicación, relacionarnos con otros individuos, superar retos y mermar conflictos. Gestión (2023), indica que la inteligencia emocional se hizo popular, a partir de que la persona puede reconocer y gestionar sus emociones ajenas y propias de forma adecuada, nos ayudan a interrelacionarnos con otras personas.

Es un constructo que aporta al entendimiento de forma que podamos influir de modo inteligente sobre nuestras emociones e interpretaciones del estado emocional de los demás (Regader, B., 2024). Es una pericia de entender con precisión las emociones y conocer también de los demás, es una perica blanda básica para colaborar de manera efectiva, la comunicación adecuada, relaciones interpersonales,

solucionar conflictos y expresar los sentimientos, en ocasiones asumimos que es algo que tienes o no lo tienes (Martins, J., 2024).

1.2.1.2. Importancia de gestionar las emociones

Niveles elevados de inteligencia emocional nos ayuda a tener relaciones equilibradas, adecuadas, dentro de la familia, trabajo, escuela. Es importante para la autocrítica positiva, esto nos ayuda a acercarnos sin juicios a nuestras cualidades y zonas de oportunidad con la idea de mejorar (García, S., 2021). Asimismo, gestionar las emociones, trae los beneficios a la salud mental, ya que nos hace tomar conciencia y expresamos nuestras emociones, nos proporciona estrategias de afrontamiento ante el estrés y malestar psicológico. También nos ayuda en el ámbito laboral ya que alcanzamos mejores rendimientos laborales (Mucho, C., y Francia, V., 2022).

Observamos que existen sujetos con ciertas pericias que les permite vivir bien, aunque no sean inteligentes, esto sucede porque estos individuos tienen inteligencia racional además la inteligencia emocional, ya que esta inteligencia ayuda a resolver dificultades y poder responder a la vida. Puede ser fortalecida en nosotros, la falta de esta influye en el intelecto y puede destruir una carrera. La vida emocional incluye diversidad de habilidades que se determinan por la capacidad de nuestras emociones y entender los sentimientos de los demás, además de tolerar frustraciones en el trabajo, tolerar presiones etc. (Rosas, 2021).

Poseer inteligencia emocional alta, favorece a la autoconciencia, ya que proporciona relaciones sólidas, tomar decisiones y afrontar dificultades. Incrementa el

sentimiento de bienestar que nos proporciona forma de tomar decisiones adecuadas. Asimismo, los sujetos que muestran elevados niveles de autoconciencia están seguros de lo que hacen bien, les satisface y motiva, así como los individuos que le hacen perder el control, debemos reconocer que este elemento es fundamental para la inteligencia emocional (Prieto, E., 2024).

1.2.1.3. Características de personas con alto nivel de inteligencia emocional

Las principales características que presentan los sujetos son:

1. Prestan atención a sus sentimientos: los sujetos que desarrollan la inteligencia emocional evalúan sus emociones y las escuchan y no solo se limitan a sentirlas.

2. Analizan sus proyectos: los individuos no solo se limitan a soñar de forma continua, más bien razonan sobre lo que sienten y evalúan si las metas serán conseguidas o no.

3. Conocen sus emociones y no se reprimen: son sujetos sinceros, auténticos.

4. Presentan equilibrio continuo de sus emociones: comprenden que todo tiene su lado bueno o no, se sitúan en cosas que puedan resolver o que puedan ser útiles para ellos.

5. Nada es personal: no se centran en algo que no se controla, si alguien los altera analizan cuales fueron las causas o que hicieron mal.

6. Autocríticos con su accionar: las emociones no les controlan, los sujetos deciden lo que harán con algunas emociones y saben cuándo algo no lo pudieron controlar.

7. Aprecian las emociones de los demás: personas empáticas, la intención es entender sus emociones de los demás, y podrán relacionarse de forma mejor con ellos.

8. Conocen personas nuevas, pero se juntan con los que se conectan: mediante sujetos nuevos, conocen diversas opiniones, no desperdician tiempo en relaciones toxicas.

9. Motivación continua: la emoción salta cuando les gusta algo, o hacen algo determinado. No piensan en cosas antiguas, más bien indagan experiencias nuevas y con el fin de renovar su emoción (Gestión, 2023).

1.2.1.4. Características de la inteligencia emocional.

La principal característica es que vincula habilidades como:

1. Conciencia emocional de sí mismo. – referido a la autoconciencia, y forma de entender las emociones propias, se posee seguridad de las fortalezas y debilidades.

2. Manejo de las emociones y autocontrol. – hace referencia a la pericia de manejar impulsos y como se presentan las emociones, esto nos ayuda a pensar antes de actuar.

3. Motivación. – importante habilidad para dirigir y conducir las emociones, para incitar actividades adecuadas con el fin de alcanzar eficacia y productividad.

4. Empatía. – capacidad de entender, percibir e identificar los sentimientos ajenos, nos ayuda a escuchar a los demás.

5. Habilidades sociales, relaciones interpersonales. – indica como manejamos las emociones propias y la de las otras personas, al construir y mantener relaciones, asimismo como gestionar dificultades (Prieto, E., 2024)

1.2.1.5. Ventajas y desventajas de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional nos ayuda a identificar y gestionar nuestras emociones, pero cuando sucede otro aspecto en la vida esta muestra las siguientes ventajas y desventajas, según Proscont.com (2024), estas son:

1. **Ventajas de la inteligencia emocional**
   - Mejora el manejo de las emociones. – considera como la más destacada, porque nos proporciona entendimiento de nuestras propias emociones y como impactan en nuestra conducta, nos ayuda a gestionar las reacciones, minimizando impulsos negativos, y tener estados emocionales equilibrados.
   - Mejora en las relaciones interpersonales. – nos ayuda a entender las emociones de los demás, y como estas influyen en el comportamiento, nos permite establecer relaciones más empáticas y adecuadas, edificando la confianza y mejora de la comunicación.
   - Mayor adaptabilidad y resiliencia. – nos permite adaptarnos a las modificaciones y minimizar las adversidades, es importante porque podemos manejar el estrés, tomar decisiones pertinentes y regular nuestras emociones en eventos difíciles,

nos vuelve resilientes y podremos afrontar los distintos desafíos con ánimo positivo.

- Mayor bienestar emocional. – proporciona mejora en la comprensión de nuestras emociones pudiendo satisfacerlas de forma correcta. Esto contribuye al bienestar emocional y nos ayuda a mantener un equilibrio en nuestra existencia.
- Mayor éxito profesional. – crucial en el mundo laboral, porque podremos manejar el estrés, solucionar dificultades, trabajar en equipo, tomar decisiones. Las personas con mayor inteligencia emocional tendrán mejor desempeño en sus trabajos y conseguir mejores grados de éxito profesional.

2. Desventajas de la inteligencia emocional

- Posibilidad de manipulación. – algunos sujetos pueden usarla de forma manipuladora, al comprender las emociones y necesidades de los demás, podrán influir en sus decisiones y alcanzar beneficios propios. Por eso es mejor usarla de forma respetuosa y con ética.
- Sobrecarga emocional. – al gestionar las emociones el sujeto puede cansarse en algunos casos. Si estamos con presiones podremos advertir excesos emocionales que afecten nuestra calidad de bienestar y de vida.
- Sensibilidad emocional excesiva. – algunos sujetos son más sensibles respeto a lo emocional, siendo propensos al sentimiento de las emociones, propias o ajenas. Esto produce vulnerabilidad a las dificultades para manejar contextos intensos.

- Sobrestimación de las emociones. – a veces la sobrestimamos la importancia de nuestras emociones en la toma de decisiones, debemos considerar que las emociones son importantes paras elegir, debemos considerar otros elementos para alcanzar decisiones adecuadas.
- Dificultad para afrontar con la negatividad. – la inteligencia emocional es desafiante cuando afrontamos emociones negativas, luchar con sentimientos como la tristeza, frustración es complicado siempre y cuando no hemos desarrollado las pericias adecuadas para gestionar emociones de forma adecuadas.

1.2.1.6. Teorías de la inteligencia emocional

Inteligencia emocional – Daniel Goleman

Goleman la define como grupos de habilidades que ayudan a que el sujeto adaptarse a los cambios, asimismo, la confianza y seguridad propia y el control emocional, automotivación para conseguir las metas. La inteligencia emocional sirve según el pensamiento lógico – racional no cree en la modificación como la seguridad que brinda el saber y experiencia para controlar el futuro, siendo las conductas (emociones), conocimientos (no lo intuitivo) y los resultados (no los procesos). El aprendizaje se basa en la repetición de asociaciones entre los resultados y conductas que nos han favorecido en el pasado y evitando las negativas (Bello, E., 2023).

El modelo del aprendizaje es básico para la supervivencia de las diversas especies, en los humanos es crucial en el inicio de su vida, para modelar el

comportamiento los adultos usaran el castigo o recompensa. Las emociones son importantes en nuestro día influye en las decisiones que realizamos, en este argumento, la complejidad del hombre en entorno tecnológico y globalizado desestabiliza el sistema lineal estimulo - respuesta. Esto induce a la neurociencia y psicología dirijan su interés al cambio y su catalizador que son las emociones (Bello, E., 2023).

Componentes

La inteligencia emocional de Goleman posee cinco factores como.

- Autoconocimiento. – crucial, como los sujetos responden ante las cosas que suceden, si deseo modificar algo debemos primero saber qué es lo que hago y de esta manera hacer algo distinto. Si somos conscientes, entenderemos nuestras emociones y podremos saber cómo estas afectarían a los que nos rodean. Lo importante es ser humilde.
- Autorregulación. – debemos aprender a deshacer los automatismos, de la respuesta emocional, lo que respondíamos antes de reaccionar. Los lideres se regulan y no atacan a los demás de forma verbal, no toman decisiones apresuradas ni emociones, no estereotipan a los sujetos. Este componente se basa en mantener el control.
- Automotivación. – importante considerar la motivación, si deseamos modificar algo, debemos saber que nos impulsa al cambio, que es crucial para uno, hay sujetos que saben motivarse y laboren para alcanzar sus metas, con niveles altos en cuanto a su trabajo.

- Empatía. – ser empático, es básico para administrar un equipo, organización, lo ideal es saber comprender las emociones para los demás y ponernos en su lugar. Tiene que ver con la forma de apoyar al progreso de las personas de su grupo, retando a los que se comportan de forma injusta, además escuchan a lo que lo requieran.
- Habilidades sociales. – son importantes para la comunicación, pueden escuchar noticias malas como buenas, son expertos en conseguir que los equipos les apoyen, son optimistas con nuevos proyectos. Los líderes presentan buenas habilidades sociales ya que gestionan y resuelven dificultades (Bello, E., 2023).

Modelo de Mayer y Salovey

Este modelo considera a la inteligencia emocional mediante cuatro pericias (Anexo V), básicas como:

Pericia para valorar, recibir y expresar emociones con exactitud, también está la habilidad para generar o acceder sentimientos que ayuden al pensamiento, asimismo, es la pericia de entender el conocimiento emocional y comprender las emociones finalmente la habilidad de regular las emociones mediante el crecimiento emocional e intelectual (Mayer, J., y Salovey, P., 1997).

- **Percepción emocional**

  Basada en identificar y reconocer los sentimientos propios como de los que nos rodean, es prestar atención y entender las señales emocionales como expresiones del rostro, del cuerpo y tono de voz. Esta habilidad refiere al nivel en que los sujetos identifican sus propias emociones, además, de sensaciones fisiológicas,

cognitivas, finalmente implica la forma de discriminar de forma adecuada la honestidad, sinceridad de los sentimientos de los demás.

- **Asimilación emocional.**

Es la habilidad de considerar las emociones cuando pensamos o solucionamos problemas, estas se basan en como las emociones afectan al sistema cognitivo, además como son nuestros estados afectivos al tomar decisiones. Ayudan a los procesos cognitivos básicos y centrando la atención en algo importante. En base a los estados emocionales, los puntos de vista de las dificultades cambian, ya que mejora el aporte creativo. Esta pericia plantea que las emociones van de manera adecuada sobre el razonar y proceso de la información.

- **Comprensión emocional.**

Habilidad para extraer las señales emocionales, etiquetarles y observar en que categoría se congregan los sentimientos. Manifiesta actividad anticipatoria y retrospectiva para saber las causas que generan el estado de ánimo y como serán en el futuro nuestras acciones. La comprensión emocional es saber cómo se vinculan los diversos estados emocionales que crean las emociones secundarias (es el caso de los celos que es la vinculación del amor y admiración hacia alguien). Están incluida la pericia de analizar las emociones complejas, las transiciones de algunos estados emocionales la aparición de emociones simultaneas y contradictorias.

- **Regulación emocional.**

  Destreza complicada de la inteligencia emocional, incluye a esta abierto a los sentimientos y reflexionar sobre ellos, para aprovechar o no la información según su utilidad. También regula las emociones propias o ajenas, e intensifica las positivas. Contiene nuestro mundo intrapersonal e interpersonal, ya que regula las emociones de los demás en base a distintas estrategias de regulación emocional que varían tanto los sentimientos como de los demás. Esta pericia alcanza los procesos emocionales complicados, como la regulación consiente para alcanzar un crecimiento emocional e intelectual.

Modelo de Reuven Bar - On.

Este modelo se basa en el desarrollo de las habilidades emocional, como la capacidad de gestionar nuestras emociones propias o no, reconocerlas y entenderlas. Este modelo se ha aplicado en campos como la salud mental, deporte, empresa y educación. En el ámbito educativo, se usó este modelo para desarrollar programas de educación emocional en los colegios cuya finalidad fue gestionar y reconocer sus emociones de forma saludable, además se aplicó a los docentes para que puedan lidiar con dificultades en el aula (Gabel, R., 2005).

Es un modelo mixto, por vincular los componentes de personalidad y habilidad emocional cuya finalidad es identificar el nivel que muestran el componente emocional y social en la conducta. El modelo está conformado por los siguientes factores:

Intrapersonal. – destreza de ser consciente, de entender y relacionarse con otros, incluye el autoconcepto, independencia, autorrealización, asertividad y comprensión de sí mismo.

Interpersonal. – proporciona la habilidad de conducir las emociones fuertes y controlar los impulsos, muestra la responsabilidad social, relaciones interpersonales y la empatía.

Manejo de estrés. – habilidad de tener una visión optimista y positiva, incluye el control de impulsos y tolerancia de estrés.

Estado de ánimo. – forma de adaptarse a las modificaciones y solucionar dificultades personales o sociales, presente el optimismo y la felicidad.

Adaptabilidad. – presenta a la flexibilidad, prueba de realidad y solución de problemas. (Gabel, R., 2005).

Bar – On, dividió las capacidades emocionales en dos grupos:

- Básicas. – esenciales para que exista la inteligencia emocional, como la autoevaluación, autoconciencia emocional, empatía, asertividad, relaciones sociales, afrontar presiones, controlar impulsos, examen de realidad, solución de problemas y flexibilidad.
- Capacidades facilitadoras. – como la alegría, optimismo, independencia emocional, autorrealización, y responsabilidad social. (Gabel, R., 2005).

1.2.2. Resolución de conflictos

1.2.2.1. Definición de resolución de conflictos

MailChimp (2024), indica que es el proceso que usan dos o más partes para hallar una solución cordial a una dificultad. Estos se pueden dar entre miembros de la familia, amigos, compañeros de labores, usuarios, clientes. Una mala capacidad de resolución de conflictos puede repercutir de forma negativa entre las partes. Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), rama de las ciencias políticas, que tiene como finalidad dirimir las dificultades que se den en el orden local y global, no excluye la violencia como su método, su ámbito es el social donde se producen los conflictos.

Martins, J. (2024), es el proceso de solucionar dificultades, en el aspecto laboral, social o educativo, para suscitar ambiente abierto, inclusivo y honesto. Las estrategias de solucionar dificultades proporcionan ayuda a los miembros que están involucrados, importante saber escuchar y apoyar, de esta forma se encontraran soluciones en las partes involucradas. Universidad de San Buenaventura (2020), manifiesta que, los conflictos son dificultades diarias y en ocasiones no sabemos cómo solucionar, nos contradecimos, nos confunde, esto origina que salgan diversas opiniones y malentendidos. Lo ideal es que proporcionemos una solución adecuada para ambas partes.

Rojas, J. (2024), indica que es el proceso para interceder en acuerdos entre dos o más partes. La idea es minimizar los elementos negativos que se vinculen en el conflicto y se debe alentar a los integrantes a que alcancen un acuerdo con el fin de beneficiarse ambos. La Universidad en internet (2023), manifiesta que es un proceso adversarial en donde existe un mediador, que busca ayuda a las partes involucradas a alcanzar

un acuerdo adecuado. Los conflictos son parte de lo social, se producen cuando existe diferencias de intereses o pensamiento, es importante oír a la otra parte y no observar lo distinto como negativo.

1.2.2.2. Importancia de la resolución de conflictos.

Es crucial en todo ámbito, sea laboral, escolar, familia etc., la resolución de conflictos une a los sujetos, para hallar una solución alguna dificultad en lugar de separarlas. El objetivo es encontrar un ambiente integrador de sujetos que sepan como limitar los conflictos y gestionarlos. En ocasiones no se puede tener un lugar libre de conflictos, pero se debe de tener en consideración de que los presentes tengan habilidades para manejar los conflictos de manera profesional. Lo ideal, es que se solucionen rápido y esto conlleva a una mayor eficiencia en el ambiente (MailChimp, 2024).

Es preferible no estancarse en el problema, lo ideal es resolver el problema de manera rápida, si en caso se manejaría mal el problema nos hace perder tiempo y productividad, más bien al solucionar los inconvenientes esto facilitará las relaciones y rendimiento en las labores. Debemos considerar que desarrolla el trabajo en equipo, al solucionar problemas, esta acción une a las personas. Es importante considerar dejar de lado las diferencias y juntos llegar a conclusiones ideales para todos, esto indica que es importante resolver el problema que tener razón en la situación (MailChimp, 2024).

La importancia de solucionar problemas ayuda a edificar relaciones cimentadas en el respeto y confianza. En el trabajo se considera cultura de organización, positiva, importante porque los colaboradores son respetados, si no fuera así, nadie quisiera ir a laborar ya que no saben con qué discusión

empezara la rutina diaria y como empeoraría sus relaciones con sus pares (MailChimp, 2024).

1.2.2.3. Habilidades para resolver conflictos

En lugar de enfrentar una situación con ira y resentimiento, las pericias para resolver conflictos nos enseñan a resolver de manera no defensiva y calmada, según MailChimp (2024), estas son:

1. **Escucha activa**: lo primero es escuchar lo que la otra persona tiene que decir, es sencillo asumir que tenemos la razón y eliminar pensamientos del otro sujeto, pero eso no ayuda a resolver, es imperioso hacer una escucha activa, esta nos centra y escuchar a la otra persona, es aceptable estar en silencio, escuchar de manera sincera sus preocupaciones y darle importancia a lo que dice, mostrando respeto, lo ideal es empezar a resolver las diferencias con mente abierta. Si el sujeto dice las cosas de una manera particular, formularas de la misma manera tus palabras, realizar preguntas, la manera de escuchar de forma activa es la pericia crucial que se debe considerar para resolver problemas.

2. **Comunicación**: clave en las relaciones, sin o expresamos nuestros sentimientos a los demás, como podemos expresarnos para que nos entiendan. En ocasiones es tentador estar callado después de una discusión, pero no es lo ideal para solucionar situaciones, debemos alimentar la relación para sanar después del mal momento, es preferible tener una línea de comunicación para las partes. Todos los involucrados deben tener la percepción de que puedan hablar sobre lo que piensan y llegar a resolver el conflicto. Comunicarse es primordial, para que las relaciones sean sanas.

3. **No culpes**: no debemos culpar a la otra persona, esto puede empeorar las cosas, debemos crear un ambiente seguro y calmado. No debemos ser ofensivos, debemos pensar en que todos tenemos la misma oportunidad de opinar, es importante que todos digan lo que sienten. Cuando estemos frente a un conflicto todos los implicados deben buscar la solución, nadie en particular se responsabiliza de encontrar la solución, trabajar juntos en eso, los unirá y encontraran más rápido la solución.

4. **Mantén la calma**: al responder de forma natural en un altercado, es dejar que sentimientos como la ira tomen el control. No gritar, debemos modular la voz, este aporte ayuda a la conversación, por eso es importante estar en calma al solucionar un problema. Se recomienda ser sensato, aunque a veces es complicado, es necesario para no empeorar el problema. Debemos esperar un tiempo prudencial antes de empezar otra conversación, ya que el calor del momento puede hacer que digas cosas que no piensas. Es bueno darse un tiempo para que ambas partes puedan reflexionar, sobre el asunto y tartar de resolverlo de la mejor manera. Lo ideal es estar tranquilo para saber de antemano que decir y como decirlo.

5. **Colaboración**: en el conflicto, siempre ambas partes tienen la idea que tienen la razón, por eso, es mejor buscar un lugar y llegar a un acuerdo, resolver dificultades es un esfuerzo mutuo, no se debe esperar que solo una parte concrete una solución para ambos. Poseer disposición de colaborar implica que ambas partes pueden dejar de lado sus diferencias para llegar a soluciones conjuntas. La colaboración implica que se escuche a todos, trabajar juntos conlleva a que se llegue a una conclusión rápida, colaborar

es dejar el orgullo y laborar juntos para solucionar diferencias.

1.2.2.4. Estrategias de resolución de conflictos

Cuando se presente un conflicto, existen diversas estrategias, según MailChimp (2024), estas son:

1. **Negociación**: es complicado, pero se debe hacer para solucionar problemas, esto es, dejar de lado las diferencias y laborar juntos para conseguir una conclusión. Negociar ayuda a fortificar las relaciones, ya que muestra que somos capaces de dejar todo por hallar soluciones, que ayuden a los implicados. Cuando puedas negociar adecuadamente con alguien, esto, te ayudará a una mayor eficiencia.

2. **Meditación**: los individuos presentan un mediador en la instrucción primaria, esta estrategia se puede considerar en otros ambientes. Mediar como estrategia implica recurrir a un tercero imparcial, que nos ayude a conseguir una conclusión, en ocasiones tener un tercer en el problema ayuda mucho a solucionarlo. El mediador, puede tener una opinión distinta a las partes y dar una opinión, sin que esta se vea influida por sentimientos personales.

3. **Arbitraje**: refiere tener a un tercero que sea el juez, que tomará la decisión final, el individuo escuchara a las dos partes y tomara una decisión cimentada en pruebas que se otorguen, siendo definitiva esta decisión. Pero se pudiera intentar negociar ciertos aspectos de la decisión. La finalidad es considerar una tercera opinión, imparcial que tome la decisión en base a pruebas.

4. **Litigios**: en estos casos, ambas partes se deben someter a un juez o juez con jurado, que escucharan ambas partes del

conflicto, observaran las pruebas y verán una decisión. El juez y jurado serán personas ajenas al conflicto.

1.2.2.5. Desarrollo de competencias para resolver conflictos

El Ministerio de Educación de Chile (2018), manifiesta que para resolver de forma sana los conflictos se requiere desarrollar las siguientes habilidades:

Competencia cognitiva

Son las pericias que tenemos que desarrollar para tener distancia y poder reflexionar desde el punto de vista de la otra persona. Nos ayuda a comprender porque está actuando, como lo hace, todos los sujetos pensamos de diversa forma, porque provenimos de culturas donde están pendientes otras cosas. Por eso los puntos de vista sobre la realidad sean distintas. Cuando los valores son de pueblos originarios o de otros lugares, es complicado comprender esta perspectiva en donde se coloca el oponente. Llegar a una solución adecuada se observa estas creencias, es fácil comentar que está equivocada la persona y por eso no logramos un acuerdo.

Para conseguir acuerdos tenemos que entender la otra parte. Entender no es estar de acuerdo, esto nos ayuda a valorar, los motivos para defender nuestros intereses, esto permite encontrar acuerdos que satisfaga a las partes, sin presentar sacrificios de creencias que puedan existir. Es adecuado tener distancias en los juicios que realizamos a otros, esto proporciona flexibilidad en nuestros juicios propios al iniciar programas de acción. No es bueno estar de acuerdo en todo para solucionar de forma parcial y justicia dificultades que afrontamos en nuestro colegio (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

Competencia emocional

Es la forma de autorregular las emociones y de los demás en situaciones de conflicto. Los sentimientos tendrán que ver con el inicio del conflicto, y como este se soluciona. Los conflictos estallan porque no expresamos en su totalidad nuestras emociones, cuando estamos enojados no le creemos, no aceptamos sus razones. las emociones son cruciales porque nos conducen a la acción. El temor nos lleva actuar de forma negativa, las emociones son poderosas en nuestra forma de actuar, por eso, tenemos que identificarlas para poder conducirlas (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

Para reconocer las emociones, es importante como se expresan en nuestro cuerpo, tenemos sensaciones corporales, como pulso rápido, tener colera, sonrojarnos. Al sentirnos bien, tendremos emociones positivas, es cuando estamos confiados, cómodos satisfechos, caso contrario, estamos abatidos, confundidos, desolados. Las emociones nos comunican que algo anda mal, cuando tenemos colera, porque estamos en frente de algo injusto. Cuando deseamos manejar de forma positiva un conflicto, debemos identificar cuando estamos molestos y tenemos que calmarnos y actuar sin violencia (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

Para manejar la rabia debemos saber que la produce, identificada debemos calmar nuestro cuerpo, usando técnicas de relajación, contar hasta 10, respirar de forma profunda, etc. (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

Competencia comunicativa

A veces, los conflictos se dan por mala comunicación entre las partes, sino comunicamos de forma adecuada podremos superar muchos conflictos. Lo primero que hay que hacer es

aprender a escuchar. Si estamos preocupados por escuchar al otros, podemos presentar estos comportamientos (Anexo V)

Estas conductas dificultan la comunicación con la otra persona, son mensajes que indican que no escuchamos con interés al otro. La escucha activa, refiere cuando escuchamos con atención lo que la otra persona desea comunicar, las técnicas que indican esto es el parafraseo y el reflejo. El primero es cuando repetimos con nuestras palabras lo que oímos, eso indica que el mensaje se recibió completo, sin interpretar. El parafraseo es respetuoso y muestra que estamos interesado en lo que dice la otra persona, se corta los colores emocionales de lo que escuchamos (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

El parafraseo indica que estamos entendiendo lo que escuchamos. Si el otro sujeto se siente juzgado la comunicación se bloquea. El reflejo enseña al otro que sabemos cómo se siente, también, es crucial ser asertivos, responder de esta forma es violento y evasivo o una no respuesta. Esta también la técnica afectiva, que indica que ser asertivo es edificar un mensaje en primera persona, con esto se evita juicios, y no culpar al otro (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

1.2.2.6. Modelos de intervención

El Ministerio de Educación de Chile (2018), manifiesta que existe una dicotomía entre los modelos de intervención para resolver conflictos, en los que ponen rigurosidad en la sanción de forma punitiva y los modelos que indagan en mejorar las relaciones interpersonales deterioradas y poder prevenir conflictos de forma preventiva, formativos o futuros. Para intervenir un conflicto se requiere evaluar los elementos que influyen en el clima de la escuela, los actores, relaciones entre ellos, relaciones personales adecuadas, cultura escolar y percepción de comportamiento.

Los modelos de intervención se distinguen según su identificación respecto a la naturaleza del problema, el objetivo de intervención, los ámbitos, como está implicado el colegio en la fase de intervención y la sanción que deberá tener, esto se expresa en el cuadro (Anexo V)

Instrumento	Sancionador	Formativo
Naturaleza del problema	Personal	Relacional
Finalidad de intervención	Remediador	Preventivo
Ámbito de intervención	Individual	Sistémico
Implicación de la comunidad	Autoritario	Participativo
Tipo de sanción	Punitivo	reparador

Fuente: Ministerio de Educación de Chile (2018).

La intervención y sanción que debe tener, estas están según el problema, intervención, comunidad y sanción, las cuales presentan un tipo de sanción desde lo personal hasta lo punitivo con su respectivo aspecto formativo. El origen del maltrato entre iguales y los conflictos interpersonales están en actitudes de rechazo, por eso se debe enseñar a los alumnos a concebir lo diferente no como una amenaza sino como una riqueza que se aprovecha y se respeta.

Las medidas para mejorar la convivencia y prevenir los conflictos y sus medidas de prevención para el aula se presentan (Anexo V)

Modelo disciplinar

Es el modelo más desarrollado para laborar en conflictos, desde el área industrial y en las escuelas, este modelo se basa en jerarquías para disciplinar, en base a la autoridad (maestro y director), que es responsable de la convivencia. Las reglas son establecidas por sujetos que tienen la autoridad, los alumnos no participan, y se aplican de forma vertical, es decir, la autoridad toma decisiones, y los demás actúan según estas. Para aplicar este modelo se debe cumplir las normas, caso contrario la teoría imparte sanciones a los alumnos que no las cumplan, con conductas inadecuadas, como es el caso de suspenderlos de las clases por unos días. Flecha, R. et al (2024).

Direccionar programas o expulsarlos del colegio. La expulsión no es la solución, para los conflictos de conducta, más bien influye de forma negativa en el aprendizaje y estimula a que los alumnos sigan comportándose de la misma forma. Las medidas de disciplina se encuentran etiquetadas en alumnos como rebeldes, violentos, etc., esto refuerzan los estereotipos y alimentan niveles bajos dentro de sus expectativas, si son medidas definitivas o no, las sanciones incrementaran dificultades al distanciarlos del aprendizaje de sus pares. Flecha, R. et al (2024).

Este modelo se vincula con el funcionar de organizaciones industriales, donde predomina la autoridad y jerarquía. En la sociedad de información las jerarquías son cuestionadas, por eso motivo este modelo no se adecua a la sociedad actual, son frecuentes las propuestas para el desarrollo en la escuela, maestro, esto no es suficiente para minimizar los conflictos y garantizar la convivencia en los colegios. Flecha, R. et al (2024).

Modelo mediador

En este modelo está presente el dialogo, para resolver los conflictos, es un avance en relación al modelo disciplinar. La particularidad especial es que requiere de un especialista para mediar el conflicto, y brindar soluciones para las partes, se considera solución reactiva, porque otorga solución al conflicto presente, no actúa para prevenir, asimismo, las reglas se basan en la autoridad, pero al aplicarlos no resulta tan vertical. La inconveniencia del modelo es que limita la responsabilidad de la convivencia hacia sujetos que están inmersos en la imparcialidad en la solución, esta manera de solucionar brinda respuestas inadecuadas. Flecha, R. et al (2024).

Modelo dialogo

El modelo vincula a la comunidad según un dialogo que ayude a descubrir las causas y origen del conflicto, para resolverlos desde su comunidad antes de que aparezca, Flecha y García, (2007), esto centra el prevenir los conflictos, generando clima de colaboración, donde los individuos participan en crear reglas del funcionamiento escolar, iniciando la solución de conflictos, otorgando mejor conocimiento para las partes involucradas. Este modelo concede condiciones y espacio con el fin de que los sujetos puedan expresarse y consigan soluciones conjuntas. Flecha, R. et al (2024).

Para lograr esto, es necesario que las personas independientes del nivel académico y de la cultura puedan opinar e intervenir al buscar una solución que ayude a terminar con el conflicto, la capacidad y responsabilidad de proveer una convivencia, no está sujeta a autoridad, ni expertos en la materia, esto incumbe a los maestros, alumnos, y personas de la comunidad, la idea es superar niveles de poder, con el fin de considerar relaciones de iguales. Crear oportunidades dialogo (reunión en clase, asambleas, etc.), previene conflictos. Se necesita que la comunidad participe para observar el origen y causa de la dificultad. Flecha, R. et al (2024).

1.3. Definición de términos básicos

Arbitraje

Refiere tener a un tercero que sea el juez, que tomará la decisión final, el individuo escuchara a las dos partes y tomara una decisión cimentada en pruebas que se otorguen, siendo definitiva esta decisión

Asimilación emocional

Habilidad de considerar las emociones cuando pensamos o solucionamos problemas, estas se basan en como las emociones afectan al sistema cognitivo, además como son nuestros estados afectivos al

tomar decisiones. Ayudan a los procesos cognitivos básicos y centrando la atención en algo importante

Autoconocimiento

Importante como los sujetos responden ante las cosas que suceden, si deseo modificar algo debemos primero saber qué es lo que hago y de esta manera hacer algo distinto. Si somos conscientes, entenderemos nuestras emociones y podremos saber cómo estas afectarían a los que nos rodean. Lo importante es ser humilde. (Bello, E., 2023).

Automotivación

Debemos considerar la motivación, si deseamos modificar algo, debemos saber que nos impulsa al cambio, que es crucial para uno, hay sujetos que saben motivarse y laboren para alcanzar sus metas, con niveles altos en cuanto a su trabajo (Bello, E., 2023).

Comunicación

Clave en las relaciones, sin o expresamos nuestros sentimientos a los demás, como podemos expresarnos para que nos entiendan. En ocasiones es tentador estar callado después de una discusión, pero no es lo ideal para solucionar situaciones, debemos alimentar la relación para sanar después del mal momento, es preferible tener una línea de comunicación para las partes. MailChimp (2024),

Competencia emocional

Es la forma de autorregular las emociones y de los demás en situaciones de conflicto. Los sentimientos tendrán que ver con el inicio del conflicto, y como este se soluciona. Los conflictos estallan porque no expresamos en su totalidad nuestras emociones, cuando estamos enojados no le creemos, no aceptamos sus razones. (Ministerio de Educación de Chile, 2018).

Inteligencia emocional

Habilidad de entender con precisión las emociones y conocer también de los demás, es una perica blanda básica para colaborar de manera efectiva, la comunicación adecuada, relaciones interpersonales, solucionar conflictos y expresar los sentimientos, en ocasiones asumimos que es algo que tienes o no lo tienes (Martins, J., 2024).

Resolución de conflictos

Proceso que usan dos o más partes para hallar una solución cordial a una dificultad. Estos se pueden dar entre miembros de la familia, amigos, compañeros de labores, usuarios, clientes. Una mala capacidad de resolución de conflictos puede repercutir de forma negativa entre las partes. (MailChimp, 2024).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad, la inteligencia emocional ha adquirido un papel relevante dentro del ámbito educativo, ya que contribuye al desarrollo de la motivación, al control de los impulsos y a la regulación de las emociones. Además, facilita una mejor interacción con los demás. Es fundamental aprender a conectar con nuestras emociones y responder de forma positiva a los estados emocionales, deseos y motivaciones de otras personas, ya que esto favorece una actitud social más elevada.

El Estudio Nacional sobre la Educación Emocional en España recopiló las percepciones de los docentes sobre la relevancia de la educación emocional. En esta investigación, se entrevistó a 557 profesores de 109 centros educativos, y se evidenció que un entorno negativo puede frenar el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes. Las familias desestructuradas, que generan inestabilidad en los hijos, representan un obstáculo significativo para su crecimiento emocional.

Además, una formación emocional insuficiente en el hogar suele reflejarse en los niños, derivando en fracaso escolar, acoso entre compañeros, problemas de conducta y síntomas depresivos (Consejo General de Psicología de España, 2021).

Durante el confinamiento, el 46% de la población española manifestó un aumento en los problemas psicológicos, mientras que el 44% reportó una disminución en su confianza y optimismo. Por su parte, el 90% de los docentes coincidió en que es difícil que los estudiantes desarrollen habilidades emocionales si los propios profesores no cuentan con la preparación adecuada. Además, el 62% de los directivos escolares reconoció que implementar la educación emocional representa un gran desafío.

A pesar de ello, solo el 5% de los centros educativos ha adoptado alguna medida en este ámbito. Las autoridades, en general, no han brindado el respaldo necesario; no obstante, en la Comunidad Autónoma de Canarias, la educación emocional ha sido incorporada de manera obligatoria en la educación primaria. (Consejo General de Psicología de España, 2021).

En Uruguay, según Martins, J. (2019), se trabaja el desarrollo emocional de los niños a través de la gestión de sus emociones. Una de las iniciativas destacadas es la llevada a cabo por la Asociación Civil Emocionarte, conformada por personas comprometidas con la mejora educativa. Esta organización implementó el programa Educación Responsable, el cual ha demostrado resultados positivos como una mejor capacidad para manejar el estrés, mayor asertividad, reducción de la ansiedad y conductas violentas, así como un incremento en el rendimiento académico.

Además, Uruguay se convirtió en el primer país en proporcionar laptops a sus estudiantes, lo que le ha permitido posicionarse como un referente en innovación educativa.

En Perú, según informó el diario El Peruano (2022), el Ministerio de Salud brindó atención a 128,553 personas por problemas relacionados con la salud mental. Se registró un incremento del 25% en los casos de ansiedad y depresión. Además, el 54,32% de las atenciones correspondieron a la población infantil (17,5%), adolescente (14,64%) y juvenil (22,15%), quienes presentaron trastornos emocionales, de ansiedad, depresión y problemas de conducta. Estos datos reflejan la urgencia de fomentar la educación emocional desde la infancia, especialmente para proteger a los sectores más vulnerables frente a situaciones como el acoso escolar.

Una investigación realizada en Perú por Mendoza, S., Sandoval, E. (2024), con una muestra de 1,200 adolescentes, analizó los niveles de

inteligencia emocional en relación con el tipo de estructura familiar. El estudio reveló que el 39% de los estudiantes provenientes de familias monoparentales presentan niveles bajos de inteligencia emocional, mientras que en los adolescentes de familias nucleares este porcentaje se reduce al 12%. Asimismo, se observó que las mujeres de hogares monoparentales registran un 47% de bajo desarrollo emocional, frente al 32% en el caso de los varones.

La inteligencia emocional desempeña un papel clave en la resolución de conflictos, ya que permite gestionar, comprender y canalizar adecuadamente las emociones propias, así como interpretar las de los demás. Esta capacidad resulta fundamental al momento de enfrentar malentendidos, pues ayuda a regular las reacciones emocionales y a empatizar con las personas involucradas. Además, brinda herramientas valiosas para intervenir en desacuerdos, reducir la tensión y facilitar la construcción de acuerdos mediante el diálogo y la comprensión mutua.

Investigación realizada en Colombia por Guarnizo, F., et al. (2023) analizó la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad para resolver conflictos en estudiantes de nivel secundario. El estudio, que incluyó una muestra de 30 alumnos, reveló que tanto la inteligencia emocional como las habilidades para la resolución de conflictos eran considerablemente bajas. Los resultados evidenciaron que los estudiantes enfrentan dificultades para comunicarse y establecer relaciones interpersonales.

Por ello, se resalta la importancia de fortalecer tanto la inteligencia emocional como las competencias relacionadas con la resolución de conflictos, con el fin de que los alumnos puedan enfrentar adecuadamente los desafíos emocionales y sociales que se les presenten.

En Perú, se realizó el estudio de Azañedo, M. (2021), se analizó una muestra de 382 estudiantes para evaluar su inteligencia emocional y habilidades en la resolución de conflictos. Los resultados mostraron que

el 48,5% de los alumnos presentó una inteligencia emocional destacada, mientras que el 98,4% mostró habilidades adecuadas para resolver conflictos. Sin embargo, también se observó un pequeño porcentaje de estudiantes que no desarrollaron plenamente su inteligencia emocional y enfrentan dificultades en la resolución de conflictos.

Estudio realizado en Iquitos por Raygada, G. (2024), se comparó la inteligencia emocional de los estudiantes en dos instituciones educativas. A través de entrevistas a 181 alumnos, se descubrió que las diferencias entre ambas instituciones fueron mínimas, con mejoras de 24,7% y 18,3% en los niveles de inteligencia emocional. Ante esta problemática, resulta crucial analizar tanto la inteligencia emocional como la resolución de conflictos en la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos.

En este contexto, se observa que algunos estudiantes se ven afectados por no gestionar adecuadamente sus emociones, las cuales tienden a reprimir, lo que dificulta la resolución efectiva de los conflictos que puedan surgir.

En tal sentido, se planteará la siguiente interrogante de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿En qué grado la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?

2.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (grado de estudio, sección, sexo, edad, estado civil de los padres), en

alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

2. ¿Cuáles son los niveles de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

3. ¿Cuáles son los niveles de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

4. ¿Cuáles son los niveles de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

5. ¿Cuáles son los niveles de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?

6. ¿Cuáles son los niveles de la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

7. ¿Cuáles son los niveles de la dimensión impresión positiva de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

8. ¿Cómo son los niveles de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

9. ¿Cómo son los niveles de la dimensión negociación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?

10. ¿Cómo son los niveles de la dimensión mediación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

11. ¿Cómo son los niveles de la dimensión arbitraje de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

12. ¿Cómo son los niveles de la dimensión conciliación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025?

13. ¿De qué manera se relaciona las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

2.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar las características socio demográficas (grado de estudio, sección, sexo, edad, estado civil de los padres), en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

2. Evaluar los niveles de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

3. Evaluar son los niveles de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025 2025

4. Evaluar los niveles de la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

5. Evaluar los niveles de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025

6. Evaluar los niveles de la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

7. Evaluar los niveles de la dimensión impresión positiva de la inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

8. Identificar los niveles de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

9. Evaluar los niveles de la dimensión negociación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025

10. Evaluar los niveles de la dimensión mediación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

11. Evaluar los niveles de la dimensión arbitraje de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

12. Evaluar los niveles de la dimensión conciliación de la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas Iquitos 2025

13. Establecer la relación entre las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

H_1: La inteligencia emocional **se relaciona** con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

H_0: La inteligencia emocional **no se relaciona** con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

Hipótesis específica 1.

H_1: Las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional **se relacionan** con la resolución de conflictos en alumnos de educación

secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

H_0: Las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional **no se relacionan** con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

2.5. Variable

2.5.1. Identificación de la variable

Variable independiente: Inteligencia emocional

Variable dependiente: Resolución de conflictos

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable inteligencia emocional

Definición conceptual

Habilidad de entender con precisión las emociones y conocer también de los demás, es una perica blanda básica para colaborar de manera efectiva, la comunicación adecuada, relaciones interpersonales, solucionar conflictos y expresar los sentimientos, en ocasiones asumimos que es algo que tienes o no lo tienes (Martins, J., 2024).

Definición operacional

La variable inteligencia emocional se operacionalizará mediante sus dimensiones interpersonal intrapersonal

adaptabilidad manejo de estrés e impresión positiva de la escala propuesta por Reuven Bar – On.

Variable resolución de conflictos

Definición conceptual

Proceso que usan dos o más partes para hallar una solución cordial a una dificultad. Estos se pueden dar entre miembros de la familia, amigos, compañeros de labores, usuarios, clientes. Una mala capacidad de resolución de conflictos puede repercutir de forma negativa entre las partes. (MailChimp, 2024).

Definición operacional

La variable resolución de conflictos se operacionalizará mediante sus dimensiones negociación, Mediación, Arbitraje, conciliación de la escala propuesta por Chinchay.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Medio de verificación
Inteligencia emocional (X)	Interpersonal	Me disgusto fácilmente	Ordinal	Cuestionario
	Intrapersonal	Nada me molesta		
	Adaptabilidad	Peleo con la gente.		
	Manejo de estrés	Soy capaz de respetar a los demás.		
	Impresión positiva	No tengo días malos.		
Resolución de conflictos (Y)	Negociación	Analizo problemas	Ordinal	Cuestionario
	Mediación	Valoro las opiniones de los demás		
	Arbitraje	Respeto a mis compañeros		
	Conciliación	Valoro las disculpas		
Factores Socio demográficos	Grado de estudios	1=1°; 2=2°; 3=3°;4=4°, 5=5°	Ordinal	Cuestionario
	Sección	1=" A"; 2=" B"	Nominal	
	Sexo	1=masculino; 2= femenino	Nominal	
	Edad	años	Razón	
	Estado civil de los padres	1=casados; 2=convivientes; 3=viudos; 4=divorciados	Nominal	

Fuente: Autoría propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

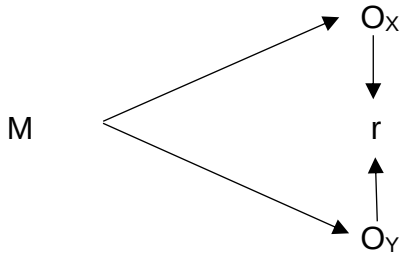
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Estudio fue básico, porque desarrolló conocimientos existentes, descriptivo correlacional, porque representó las particularidades de las variables de estudio y buscó asociarlas. Prospectivo, la información se recogió después del consentimiento del anteproyecto y analítico, porque exigió del análisis bivariado para la docima de hipótesis (Hernández, R., et al., 2014).

Diseño de investigación

Diseño no experimental Transeccional, porque se observó los acontecimientos tal como se dan y la información se recogió en un mismo instante (Hernández, R., et al., 2014).



Donde:

M: Muestra

O_X: V1: Inteligencia emocional

O_Y: V2: Resolución de conflictos

r: Relación entre V1; V2.

3.2. Población y muestra

Población

Conjunto de objetos u individuos que presentan una particularidad en común (Narváez, M., 2024).

La población estuvo conformada por 216 alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

Año	Sección	Población	Muestra
1°	A	21	14
	B	20	13
2°	A	22	14
	B	25	16
3°	A	30	19
	B	23	15
4°	A	30	19
5°	A	23	15
	B	22	14
Total		216	139

Fuente: Institución Educativa Adventista Amazonas.

Muestra

La muestra es una selección de los encuestados y representan a la población total (QuestionPro, 2024).

La muestra estuvo compuesta por 139 alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

Se usó el muestreo estratificado siendo los grados de estudio los estratos, se obtendrá la muestra mediante el muestreo aleatorio simple:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1)+Z^2pq} = \frac{216 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(216-1)+1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 139$$

Los alumnos se distribuyeron mediante la afijación proporcional del muestreo estratificado ni = n Wi, donde Wi =Ni/N, i= 1, 2,3…h., los estratos quedarán representados en la muestra en proporción exacta a su frecuencia de la población.

Criterios de inclusión

Los alumnos fueron incluidos si:

- Nacionalidad peruana
- Ambos sexos
- Alumnos que estudien del 1° al 5° de educación secundaria
- Edades entre 13 a 17 años
- Turno mañana
- Matriculado en el año 2025
- Pertenezcan al IE Adventista Amazonas.
- Padres que aceptaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Los alumnos no fueron incluidos si:

- Matriculados en educación secundaria
- Que no estén matriculados en el IE Adventista Amazonas
- No concurrieron por enfermedad
- Faltaron el día que se recogió la información
- Padres que no aceptaron el consentimiento informado

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

Será la encuesta por ser un método de investigación y recopilación de información que se utiliza para el recojo de datos de una persona sobre distintos temas (QuestionPro, 2024).

Instrumentos

Se empleó el cuestionario, instrumento necesario para el recojo de datos, conformado por interrogantes formuladas según un orden específico (Ortega, C., 2024).

El instrumento inició con interrogantes sociodemográficas, que aportó a identificar las características del alumno como: Grado de instrucción (1=1°; 2= 2°; 3=3°; 4= 4° y 5= 5°), sección (1=A; 2=B), Sexo (1=Masculino; 2=Femenino), edad (años), Estado civil de los padres (1=Soltero; 2= Casado, 3= Conviviente; 4= Divorciado; 5=Viudo).

Variable Inteligencia emocional

Se utilizó el instrumento de Reuven Bar – On, adaptado a Perú por Nelly Ugarriza Chávez (2003), el tiempo que toma la prueba es de 10 a 15 minutos y puede ser individual o colectiva. Se aplica a partir de los 13 años. Consta de 30 ítems con respuestas tipo Likert, 1= Muy rara vez; 2= Rara vez; 3= A menudo; 4= Muy a menudo. Integra las dimensiones siguientes: intrapersonal (1-5 ítems); intrapersonal (6 - 15 ítems); adaptabilidad (16 – 21 ítems); manejo de estrés (22 - 24 ítems) e impresión positiva (25 – 30 ítems). Los baremos determinan los niveles de los componentes son: por mejorar (6 – 12 ptos), adecuada (13 – 18 ptos), muy desarrollada (19 – 24 ptos).

Los baremos para la inteligencia emocional general: por mejorar (30 – 60 ptos), adecuada (61 – 94), muy desarrollada (95 – 120). La validez procedió con el AFE, en una muestra de 3374 niños y adolescentes en Lima. Mediante la rotación Varimax indicó que los ítems muestran pesos factoriales rotados, valores de varianza para cada factor, se dio este análisis para la muestra general y submuestras según género. La confiabilidad fue mediante el test – retest en una muestra de 60 niños con promedio de edad de 13,5 años, los componentes fluctúan entre 0,77 y

0,88. Posteriormente se analizó la consistencia interna del instrumento según alfa de Cronbach siendo el resultado adecuado.

Variable resolución de conflictos

Se utilizó el cuestionario de resolución de conflictos de Chinchay, F, (2018), procedencia peruana, siendo la admiración individual con tiempo de 15 minutos. Se aplica a partir de los 13 años. Consta de 16 interrogantes con respuestas Likert: 1= nunca; 2= a veces; 3= a menudo y 4= siempre. Comprende cuatro dimensiones: negociación (1-4 ítems); Mediación (5 – 8 ítems); Arbitraje (9 – 12 ítems); conciliación (13 – 16 ítems). Los baremos para las dimensiones son: (04 – 07 inadecuada); (08 – 10 moderada); (11 – 13 adecuada); (14 – 16 muy adecuada). Resolución de conflictos general (16 – 28 inadecuada), 29 – 40 moderada), (41 – 52 adecuada), (53 – 64 muy adecuada).

La validez del instrumento fue mediante cinco expertos donde se determinó la coherencia y estructura, posteriormente se usó la V de Aiken, para analizar la relevancia de los ítems en base al dominio de los expertos, concluyendo que el instrumento es aplicable, siendo el valor 1. La prueba del KMO= 0,896; p=0,000; determinando la validez del instrumento. La confiabilidad fue mediante el alfa de Cronbach=0.877; determinando que el instrumento es confiable.

Procesamiento de recolección de datos

Para esto se solicitó autorización al director de la I.E. Adventista Amazonas, posteriormente se pedirá consentimiento a los maestros de educación secundaria de los grados 1°; 2°; 3°; 4°; 5°, turno mañana para el ingreso a las aulas en las secciones A, B, con el objetivo de presentarnos a los estudiantes, conocerlos y poder explicarles sobre la investigación. Asimismo, se les hará entrega del consentimiento informado, los alumnos harán entrega de este a sus padres y los padres

que acepten que sus hijos participen en el estudio se les hará entrega del cuestionario para el acopio de datos.

A continuación, se procesó la información e interpretando los resultados según los supuestos de investigación, por último, se obtuvo el informe respectivo según normas de la institución.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se procedió analizar los datos con el software SPSS v25, creando una base datos donde se procederá organizar la información en tablas de frecuencia y los análisis univariado propio de la estadística descriptiva. El análisis bivariado, empezó con la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, se comprobó que la información prosigue una distribución normal, por lo tanto, se utilizó el estadístico r – Pearson para el contraste de hipótesis

.

3.5. Aspectos éticos

El presente estudio tuvo en consideración las normas de la ética y moral, para los sujetos, la investigación no produjo algún riesgo para los alumnos, porque no existen imposiciones de procesos, por lo tanto, brinda al estudio anonimato, confidencialidad y privacidad de los alumnos. La información fue obtenida previo consentimiento informado dirigido a los padres, con el fin de pedir autorización para que su menor hijo participe en la investigación. Asimismo, la institución educativa procedió otorgar el consentimiento para realizar la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1. Características socio demográficas en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Características sociodemográficas	Grado de estudios									
	1°		2°		3°		4°		5°	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cantidad de alumnos	27	19,4	30	21,6	34	24,5	19	13,7	29	20,9
Sexo										
Masculino	9	33,3	17	56,7	18	52,9	8	42,1	12	41,4
Femenino	18	66,7	13	43,3	16	47,1	11	57,9	17	58,6
Edad										
12	4	14,8	0	0	0	0	0	0	0	0
13	23	85,2	11	36,7	0	0	0	0	0	0
14	0	0	18	60,0	13	38,2	0	0	0	0
15	0	0	1	3,3	20	58,8	6	31,6	0	0
16	0	0	0	0	1	2,9	13	68,4	17	58,6
17	0	0	0	0	0	0	0	0	12	41,4
Sección										
A	14	51,9	14	46,7	19	55,9	19	100.0	15	51,7
B	13	48,1	16	53,3	15	44,1	0	0	14	48,3
Estado civil de los padres										
Soltero	6	22,2	8	26,7	9	26,5	3	15,8	6	20,7
Casado	12	44,4	11	36,7	18	52,9	8	42,1	18	62,1
Conviviente	2	7,4	6	20,0	3	8,8	4	21,1	2	6,9
Viudo	1	3,7	0	0	0	0	0	0	1	3,4
Divorciado	6	22,2	5	16,7	4	11,8	4	21,1	2	6,9

Tabla 1. Presenta las características socio demográficas en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos, los alumnos del primer grado con 19,4%, segundo grado 21,6%, tercer grado 24,5%, cuarto grado 13,7% y quinto grado 20,9%. En primer grado predominó el sexo femenino 66,7% sobre el masculino 33,3%. En segundo grado, los varones 56,7% frente a mujeres 43,3%. En tercer grado, el masculino representó el 52,9% y el femenino el 47,1%. En cuarto grado, las mujeres constituyeron la mayoría 57,9% en comparación con los varones 42,1%. Finalmente, en quinto grado, el sexo femenino representó el 58,6% y el masculino el 41,4%

Respecto a la edad, los alumnos de primer grado con 13 años (85,2%), seguidos de 12 años (14,8%). En segundo grado, la edad predominante fue 14 años (60,0%), seguida de 13 años (36,7%) y 15 años (3,3%). Los alumnos de tercer grado presentaron edades de 14 años (38,2%), 15 años (58,8%) y 16 años (2,9%). En cuarto grado, las edades se distribuyeron entre 15 años (31,6%), 16

años (68,4%). En quinto grado, los alumnos tenían 16 años (58,6%) y 17 años (41,4%).

Sobre las secciones, en primer grado la sección A concentró el 51,9% y la sección B el 48,1%. En segundo grado, la sección A representó el 46,7% y la sección B el 53,3%. En tercer grado, la sección A agrupó al 55,9% y la sección B al 44,1%. En cuarto grado, el 100% de los alumnos pertenecía a la sección A. En quinto grado, la sección A representó el 51,7% y la sección B el 48,3%.

Según el estado civil de los padres, primer grado, predominaron los padres casados (44,4%) y solteros (22,2%). En segundo grado, los casados representaron el 36,7% y los solteros el 26,7%. En tercer grado, la mayoría de padres eran casados (52,9%), seguidos de solteros (26,5%). En cuarto grado, los padres casados constituyeron el 42,1% y los divorciados el 21,1%. En quinto grado, predominaron ampliamente los padres casados (62,1%), seguidos de solteros (20,7%).

Análisis univariado

Variable inteligencia emocional

Tabla 2

Niveles de inteligencia emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Inteligencia emocional			Dimensiones de Inteligencia emocional									
			Interpersonal		Intrapersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Impresión positiva	
Niveles	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja o por mejorar	10	7,2	27	19,4	24	17,3	22	15,8	23	16,5	30	21,6
Promedio o adecuada	129	92,8	105	75,5	95	68,3	107	77,0	107	77,0	96	69,1
Alta o muy desarrollada	0	0	7	5,0	20	14,4	10	7,2	9	6,5	13	9,4
1° grado												
Baja o por mejorar	3	11,1	5	18,5	5	18,5	5	18,5	5	18,5	5	18,5
Promedio o adecuada	24	88,9	19	70,4	18	66,7	20	74,1	20	74,1	20	74,1
Alta o muy desarrollada	0	0	3	11,1	4	14,8	2	7,4	2	7,4	2	7,4
2° grado												
Baja o por mejorar	3	10,0	8	26,7	7	23,3	6	20,0	7	23,3	6	20,0
Promedio o adecuada	27	90,0	21	70,0	22	73,3	22	73,3	22	73,3	22	73,3
Alta o muy desarrollada	0	0	1	3,3	1	3,3	2	6,7	1	3,3	2	6,7
3° grado												
Baja o por mejorar	4	11,8	12	35,3	5	14,7	9	26,5	7	20,6	11	32,4
Promedio o adecuada	30	88,2	21	61,8	23	67,6	25	73,5	24	70,6	19	55,9
Alta o muy desarrollada	0	0	1	2,9	6	17,6	0	0	3	8,8	4	11,8
4° grado												
Baja o por mejorar	0	0	2	10,5	4	21,1	2	10,5	2	10,5	2	10,5
Promedio o adecuada	19	100	17	89,5	11	57,9	15	78.9	16	84,2	15	78,9
Alta o muy desarrollada	0	0	0	0	4	21,1	2	10.5	1	5,3	2	10,5
5° grado												
Baja o por mejorar	0	0	0	0	3	10,3	0	0	2	6,9	6	20,7
Promedio o adecuada	29	100	27	93,1	21	72,4	25	86,2	25	86,2	20	69,0
Alta o muy desarrollada	0	0	2	6,9	5	17,2	4	13,8	2	6,9	3	10,3

Tabla 2, indica que el 92,8%, se ubicaron en el nivel promedio de inteligencia emocional, y el 7,2% presentó un nivel bajo, mientras que ningún estudiante alcanzó el nivel alto.

En cuanto a las dimensiones, la dimensión interpersonal mostró que el 75,5% de los estudiantes se situó en el nivel promedio, el 19,4% en nivel bajo y únicamente el 5,0% en nivel alto. La dimensión intrapersonal, el 68,3% en nivel promedio, 17,3% en nivel bajo y 14,4% en nivel alto, siendo esta última la dimensión con mayor proporción de estudiantes en el nivel superior. Respecto a la adaptabilidad, el 77,0% obtuvo un nivel promedio, el 15,8% un nivel bajo y el 7,2% un nivel alto. En la dimensión de manejo de estrés, el 77,0% se ubicó en nivel promedio, el 16,5% en nivel bajo y el 6,5% en nivel alto. Finalmente, la dimensión de impresión positiva registró un 69,1% en nivel promedio, 21,6% en nivel bajo y 9,4% en nivel alto.

Los estudiantes de primer grado mostraron predominantemente un nivel promedio de inteligencia emocional 88,9%, con un 11,1% en nivel bajo. En las cinco dimensiones evaluadas, aproximadamente tres cuartas partes de los estudiantes se ubicaron en el nivel promedio, con porcentajes que oscilaron entre 66,7% (dimensión intrapersonal) y 74,1% (adaptabilidad y manejo de estrés). El nivel alto fue en la dimensión intrapersonal 14,8%.

En el segundo grado, el 90,0% de los estudiantes alcanzó un nivel promedio de inteligencia emocional global. Las dimensiones mantuvieron una distribución homogénea, con aproximadamente el 73,3% de estudiantes en nivel promedio en las dimensiones intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés e impresión positiva. La dimensión interpersonal presentó el mayor porcentaje de estudiantes en nivel bajo 26,7%.

Los estudiantes de tercer grado el 88,2% se ubicó en nivel promedio, la dimensión interpersonal presentó el porcentaje más elevado de estudiantes en nivel bajo 35,3%, mientras que la dimensión intrapersonal mostró la mayor proporción de alumnos en nivel alto 17,6%. La impresión positiva registró el mayor porcentaje de nivel bajo 32,4% entre todas las dimensiones de este grado.

El cuarto grado el 100% de los alumnos alcanzó el nivel promedio en la inteligencia emocional global. En la dimensión interpersonal, el 89,5% se ubicó en nivel promedio. La dimensión intrapersonal mostró mayor dispersión, con 21,1% tanto en nivel bajo como en nivel alto. Las dimensiones de adaptabilidad, manejo de estrés e impresión positiva mantuvieron porcentajes superiores al 78% en el nivel promedio.

Los alumnos de quinto grado el 100% se ubica en nivel promedio. La dimensión interpersonal evidenció el mejor desempeño, con 93,1% en nivel promedio y ningún estudiante en nivel bajo. La dimensión intrapersonal presentó la mayor proporción de nivel alto 17,2%. Las dimensiones de adaptabilidad y manejo de estrés registraron los porcentajes más elevados en nivel promedio 86,2% en ambos casos.

Variable Resolución de conflictos

Tabla 3

Niveles de la resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Resolución de conflictos			Dimensiones de Resolución de conflictos							
			Negociación		Mediación		Arbitraje		Conciliación	
Niveles	**fi**	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**
Inadecuada	3	2,2	5	3,6	8	5,8	11	7,9	10	7,2
Regular	31	22,3	38	27,3	31	22,3	51	36,7	32	23,0
Adecuada)	105	75,5	71	51,1	69	49,6	56	40,3	48	34,5
Muy adecuada	0	0	25	18,0	31	22,3	21	15,1	49	35,3
1° grado										
Inadecuada	1	3,7	1	3,7	2	7,4	1	3,7	1	3,7
Regular	2	7,4	6	22,2	4	14,8	6	22,2	4	14,8
Adecuada)	24	88,9	16	59,3	16	59,3	13	48,1	11	40,7
Muy adecuada	0	0	4	14,8	5	18,5	7	25,9	11	40,7
2° grado										
Inadecuada	1	3,3	2	6,7	4	13,3	4	13,3	4	13,3
Regular	14	46,7	12	40,0	7	23,3	17	56,7	13	43,3
Adecuada)	15	50,0	15	50,0	12	40,0	8	26,7	9	30,0
Muy adecuada	0	0	1	3,3	7	23,3	1	3,3	4	13,3
3° grado										
Inadecuada	1	2,9	2	5,9	1	2,9	4	11,8	4	11,8
Regular	8	23,5	12	35,3	9	26,5	11	32,4	6	17,6
Adecuada)	25	73,5	14	41,2	17	50,0	19	55,9	13	38,2
Muy adecuada	0	0	6	17,6	7	20,6	0	0	11	32,4
4° grado										
Inadecuada	0	0	0	0	1	5,3	2	10,5	1	5,3
Regular	5	26,3	5	26,3	5	26,3	8	42,1	4	21,1
Adecuada)	14	73,7	8	42,1	7	36,8	2	10,5	4	21,1
Muy adecuada	0	0	6	31,6	6	31,6	7	36,8	10	52,6
5° grado										
Inadecuada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	2	6,9	3	10,3	6	20,7	9	31,0	5	17,2
Adecuada)	27	93,1	18	62,1	17	58,6	14	48,3	11	37,9
Muy adecuada	0	0	8	27,6	6	20,7	6	20,7	13	44,8

Tabla 3, revela que los estudiantes en 75,5%, presentó un nivel adecuado en la capacidad global de resolución de conflictos. El 22,3% se ubicó en el nivel

regular, mientras que solo el 2,2%, evidenció un nivel inadecuado. Asimismo, ningún estudiante alcanzó el nivel muy adecuado.

La dimensión de negociación mostró que el 51,1% de los estudiantes se situó en el nivel adecuado, seguido del 27,3% en nivel regular y el 18,0% en nivel muy adecuado. Únicamente el 3,6% presentó un nivel inadecuado. En la dimensión de mediación, el 49,6% alcanzó el nivel adecuado, el 22,3% se ubicó tanto en nivel regular como en nivel muy adecuado, y el 5,8% mostró un nivel inadecuado. Respecto a la dimensión de arbitraje, esta presentó la distribución más heterogénea: el 40,3% en nivel adecuado, el 36,7% en nivel regular, el 15,1% en nivel muy adecuado y el 7,9% en nivel inadecuado, siendo esta última la dimensión con mayor proporción de estudiantes en el nivel más bajo. Finalmente, la dimensión de conciliación registró el 35,3% en nivel muy adecuado, el 34,5% en nivel adecuado, el 23,0% en nivel regular y el 7,2% en nivel inadecuado.

Los alumnos de primer grado evidenciaron un nivel adecuado en la resolución de conflictos global 88,9%, con apenas el 7,4% en nivel regular y el 3,7% en nivel inadecuado. En las dimensiones específicas, la negociación y la mediación mostraron mayoría en el nivel adecuado 59,3% en ambas. La dimensión de arbitraje presentó una distribución más dispersa, con el 48,1% en nivel adecuado y el 25,9% en nivel muy adecuado. La conciliación mostró igual proporción entre los niveles adecuado y muy adecuado 40,7% cada uno.

En segundo grado, los estudiantes en 50,0% alcanzó el nivel adecuado y el 46,7% el nivel regular en la resolución de conflictos global. Las dimensiones de negociación presentaron igual proporción entre los niveles regular y adecuado 40,0% y 50,0%, respectivamente. La dimensión de arbitraje mostró el mayor porcentaje de estudiantes en nivel regular 56,7%, lo cual sugiere un área de oportunidad para este grupo. La conciliación presentó la mayor proporción en nivel regular 43,3%.

El 73,5% de los alumnos de tercer grado se ubicó en el nivel adecuado de resolución de conflictos global. La dimensión de negociación mostró que el 41,2% alcanzó el nivel adecuado y el 17,6% el nivel muy adecuado. En

mediación, el 50,0% presentó nivel adecuado y el 20,6% nivel muy adecuado. El arbitraje evidenció una concentración en el nivel adecuado 55,9%, aunque ningún estudiante alcanzó el nivel muy adecuado en esta dimensión. La conciliación registró el porcentaje más alto en nivel adecuado 38,2% y muy adecuado 32,4%.

En cuarto grado, en la resolución de conflictos global, el 73,7% se ubicó en nivel adecuado y ningún estudiante mostró nivel inadecuado. Destaca que la dimensión de negociación registró el 31,6% en nivel muy adecuado. La mediación presentó igual proporción entre los niveles adecuado y muy adecuado 36,8% y 31,6%, respectivamente. El arbitraje mostró una distribución particular, con el 42,1% en nivel regular y el 36,8% en nivel muy adecuado. La conciliación evidenció el mejor desempeño, con el 52,6% de los estudiantes en nivel muy adecuado.

En quinto grado indica que el 93,1% de los estudiantes están en nivel adecuado y ninguno en nivel inadecuado. La dimensión de negociación mostró el mayor porcentaje en nivel adecuado 62,1% y muy adecuado 27,6%. En mediación, el 58,6% alcanzó el nivel adecuado. El arbitraje evidenció una distribución entre los niveles adecuado 48,3% y regular 31,0%. La conciliación registró el 44,8% en nivel muy adecuado, consolidándose como una fortaleza en este grupo.

Análisis bivariado

Tabla 4

Inteligencia emocional y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Inteligencia emocional		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	2	3	5	10
	%	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	1	28	100	129
	%	0,8%	21,7%	77,5%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,469; p=0,000)

Tabla 4, muestra la inteligencia emocional y resolución de conflictos, los resultados indican que los estudiantes con inteligencia emocional baja, se observó que el 50,0% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 30,0% un nivel moderado y el 20,0% un nivel inadecuado.

Por el contrario, los estudiantes con inteligencia emocional en nivel promedio mostraron una marcada concentración en el nivel adecuado de resolución de conflictos 77,5%. El 21,7% se ubicó en el nivel moderado y únicamente el 0,8% presentó un nivel inadecuado.

El coeficiente de correlación obtenido r=0,469 indica la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto implica que, a medida que los estudiantes desarrollan mayores competencias emocionales, tienden a exhibir mejores habilidades para afrontar y resolver situaciones conflictivas

Tabla 5

Inteligencia intrapersonal y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Intrapersonal		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	0	10	14	24
	%	0,0%	41,7%	58,3%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	2	19	74	95
	%	2,1%	20,0%	77,9%	100,0%
Alta o muy desarrollada	fi	1	2	17	20
	%	5,0%	10,0%	85,0%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,409; p=0,000)

Tabla 5, muestra Inteligencia intrapersonal y resolución de conflictos emocional, los alumnos con nivel bajo en la dimensión intrapersonal mostraron que en la resolución de conflictos: el 58,3% (n=14) alcanzó un nivel adecuado, el 41,7% un nivel moderado, y ningún estudiante presentó un nivel inadecuado. En el grupo con nivel promedio o adecuado de inteligencia intrapersonal, se observó una mayor concentración en el nivel adecuado de resolución de conflictos 77,9%, mientras que el 20,0% se ubicó en el nivel moderado y únicamente el 2,1% en el nivel inadecuado.

Los estudiantes con nivel alto en la dimensión intrapersonal presentaron los resultados más favorables: el 85,0% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 10,0% un nivel moderado y el 5,0% un nivel inadecuado.

Existe de una correlación moderada entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos, indica que los alumnos con mayor autoconocimiento emocional, capacidad de autocomprensión y habilidad para reconocer sus propias emociones tienden a mostrar mejores competencias para afrontar y resolver situaciones conflictivas.

Tabla 6

Inteligencia interpersonal y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Interpersonal		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	0	10	17	27
	%	0,0%	37,0%	63,0%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	3	21	81	105
	%	2,9%	20,0%	77,1%	100,0%
Alta o muy desarrollada	fi	0	0	7	7
	%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,383; p=0,000)

Tabla 6, muestra Inteligencia interpersonal y resolución de conflictos emocional, los resultados indican que los alumnos con nivel bajo en la dimensión interpersonal el 63,0% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 37,0% un nivel moderado, y ningún estudiante mostró un nivel inadecuado. Alumnos con nivel promedio o adecuado de inteligencia interpersonal, se observó una concentración más marcada en el nivel adecuado de resolución de conflictos 77,1%, mientras que el 20,0% se ubicó en el nivel moderado y el 2,9% en el nivel inadecuado. Los alumnos con nivel alto en la dimensión interpersonal el 100% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, sin registrarse casos en los niveles moderado o inadecuado.

Existe una correlación de intensidad baja a moderada entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos, indica que los estudiantes con mayores habilidades para establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias, demostrar empatía y asumir responsabilidad social tienden a exhibir mejores competencias para gestionar y resolver conflictos.

Tabla 7

Adaptabilidad y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Adaptabilidad		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	2	5	15	22
	%	9,1%	22,7%	68,2%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	1	25	81	107
	%	0,9%	23,4%	75,7%	100,0%
Alta o muy desarrollada	fi	0	1	9	10
	%	0,0%	10,0%	90,0%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,381; p=0,000)

Tabla 7, presenta la adaptabilidad y resolución de conflictos emocional, los alumnos con nivel bajo en adaptabilidad en resolución de conflictos el 68,2% alcanzó un nivel adecuado, el 22,7% un nivel moderado, y el 9,1% un nivel inadecuado. En el grupo con nivel promedio o adecuado de adaptabilidad, se observó una mayor concentración en el nivel adecuado de resolución de conflictos 75,7%, mientras que el 23,4% se ubicó en el nivel moderado y únicamente el 0,9% en el nivel inadecuado.

Los alumnos con nivel alto o muy desarrollado en adaptabilidad presentaron los resultados más favorables: el 90,0% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 10,0% un nivel moderado, y ningún estudiante se ubicó en el nivel inadecuado. Existe una correlación de intensidad baja a moderada entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos.

Tabla 8

Manejo de estrés y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Manejo de estrés		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	2	7	14	23
	%	8,7%	30,4%	60,9%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	1	23	83	107
	%	0,9%	21,5%	77,6%	100,0%
Alta o muy desarrollada	fi	0	1	8	9
	%	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,372; p=0,000)

Tabla 8, presenta el manejo de estrés y resolución de conflictos emocional, los alumnos con nivel bajo o por mejorar en manejo de estrés, el 60,9% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 30,4% un nivel moderado, y el 8,7% un nivel inadecuado. Los alumnos con nivel promedio o adecuado de manejo de estrés, se observó una concentración significativa en el nivel adecuado de resolución de conflictos 77,6%, mientras que el 21,5% se ubicó en el nivel moderado y únicamente el 0,9% en el nivel inadecuado.

Los alumnos con nivel alto o muy desarrollado en manejo de estrés presentaron los resultados más favorables: el 88,9% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 11,1% un nivel moderado, y ningún estudiante se ubicó en el nivel inadecuado.

Existe una correlación positiva de intensidad baja a moderada entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos

Tabla 9

Impresión positiva y resolución de conflictos emocional en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Impresión positiva		Resolución de conflictos			Total
		Inadecuada	Moderada	Adecuada	
Baja o por mejorar	fi	2	8	20	30
	%	6,7%	26,7%	66,7%	100,0%
Promedio o adecuada	fi	1	20	75	96
	%	1,0%	20,8%	78,1%	100,0%
Alta o muy desarrollada	fi	0	3	10	13
	%	0,0%	23,1%	76,9%	100,0%
Total	fi	3	31	105	139
	%	2,2%	22,3%	75,5%	100,0%

(r=0,081; p=0,341)

Tabla 9, presenta la impresión positiva y resolución de conflictos emocional, los alumnos con nivel bajo en impresión positiva, el 66,7% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 26,7% un nivel moderado, y el 6,7% un nivel inadecuado. Los alumnos con nivel promedio de impresión positiva, se observó una mayor concentración en el nivel adecuado de resolución de conflictos 78,1%, mientras que el 20,8% se ubicó en el nivel moderado y el 1,0% en el nivel inadecuado.

Los alumnos con nivel alto en impresión positiva presentaron la siguiente distribución: el 76,9% alcanzó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 23,1% un nivel moderado, y ningún estudiante (0,0%) se ubicó en el nivel inadecuado.

No existe correlación entre la Impresión positiva y la resolución de conflictos en los alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas

Contraste de hipótesis

Determinación de normalidad

La determinación de normalidad fue mediante de la prueba Kolmogorov – Smirnov, alcanzando los siguientes resultados: inteligencia emocional (KS=0,065; gl=139; p=0,200), resolución de conflictos (KS=0,076; gl=139; p=0,05), por lo tanto, se usó el estadístico r – Pearson para el contraste de hipótesis.

Figura 1

Prueba de Kolmogorov - Smirnov

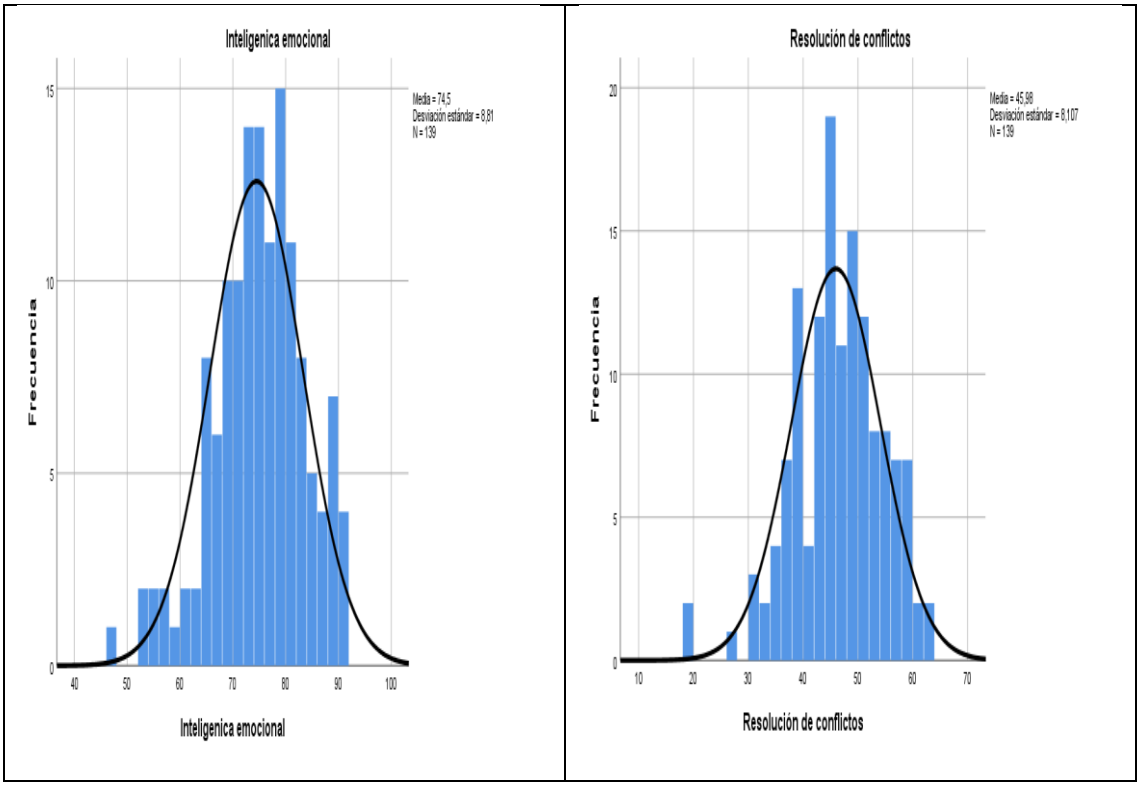


Figura 1, presenta la normalidad de las variables de estudio, siendo la inteligencia emocional (p>0,05) y la resolución de conflictos (p>0,05), indica que las variables se distribuyen de forma normal, para tal caso se empleó la r – Pearson.

Prueba de hipótesis

Tabla 10.

Resultados inferenciales

Hipótesis		r	p	Condición
General **H_1:** La inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025		0,469	0,000	Correlación moderada
Específica 1. **H_1**: Las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional se relacionan con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025	Interpersonal	0,383	0,000	Correlación moderada
	Intrapersonal	0,409	0,000	
	Adaptabilidad	0,381	0,000	
	Manejo de estrés	0,372	0,000	
	Impresión positiva	0,081	0,.341	No hay correlación

Tabla 10, muestra los resultados del contraste de hipótesis de la variable inteligencia emocional y la resolución de conflictos.

Hipótesis general, evidencia relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos (r= 0,469; p=0,000; correlación moderada), indica que, a mayor nivel de inteligencia emocional en los estudiantes, mejor tiende a ser su capacidad para resolver conflictos.

Hipótesis especifica 1, evidencia relación entre la inteligencia interpersonal y la resolución de conflictos (r= 0,383; p=0,000; correlación moderada), indica que los estudiantes con mejores habilidades para relacionarse con otros tienden a resolver mejor los conflictos. evidencia relación entre la inteligencia intrapersonal y la resolución de conflictos (r= 0,383; p=0,000; correlación moderada), indica que el autoconocimiento y la comprensión de las propias emociones se asocia con una mejor resolución de conflictos. Evidencia relación entre la adaptabilidad y la resolución de conflictos (r= 0,381; p=0,000;

correlación moderada), indica que la flexibilidad para ajustarse a situaciones cambiantes favorece el manejo de conflictos. Evidencia relación entre el Manejo de estrés y la resolución de conflictos (r= 0,372; p=0,000; correlación moderada), indica que quienes controlan mejor el estrés también manejan mejor las situaciones conflictivas. No existe relación entre la impresión positiva y la resolución de conflictos (r= 0,081; p=0,341; correlación moderada),

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La inteligencia emocional es la pericia que presentan los sujetos de reconocer sus emociones, gestionarlas y entenderlas, asimismo, la de las otras personas, que ayudaran a guiar las acciones, pensamientos y poder consolidar relaciones solidas.

Respecto al objetivo general, los resultados evidenciaron una correlación moderada entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos (r=0,469; p= 0,000), lo cual indica que los estudiantes con mayor desarrollo emocional tienden a gestionar de manera más efectiva las situaciones conflictivas. Este hallazgo concuerda con **Azañedo, M. (2021),** quien encontró una asociación entre las variables (p<0,000), donde el 48,5% de los alumnos mostró un nivel predominante de inteligencia emocional y el 98,4% presentó una resolución de conflictos muy adecuada. De manera similar, **Guarnizo, F., et al. (2023)**, señalaron que las competencias emocionales y sociales poco desarrolladas se vinculan con deficiencias en el manejo de conflictos, sugiriendo que fortalecer la inteligencia emocional contribuye a mejorar estas habilidades. Por su parte, **Téllez, M. (2021)**, concluyó que resulta indispensable formar a los estudiantes en competencias emocionales para que puedan afrontar sus dificultades de manera constructiva.

Los resultados de los niveles de la inteligencia emocional, los datos revelaron que el 92,8% de los estudiantes alcanzó un nivel promedio o adecuado de inteligencia emocional, mientras que el 7,2% se ubicó en el nivel bajo. Este resultado difiere de lo encontrado por **Cabrera, M. (2021)**, donde predominó el nivel muy bajo en 38%, seguido del promedio en 30% Asimismo, contrasta con **Guarnizo, F. et al. (2023)**, quienes identificaron un nivel muy bajo con 71,4 puntos. Sin embargo, los hallazgos son consistentes con **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, quienes reportaron que el 75,6% de los alumnos presentó un nivel adecuado de inteligencia emocional. También coincide con **Lizaraso, Y. (2022)**, donde el 79%

mostró un nivel excelente, estas diferencias podrían explicarse por las características particulares del contexto educativo y las estrategias de formación socioemocional implementadas en cada institución.

Los hallazgos de las dimensiones de la inteligencia emocional, como la interpersonal, el 75,5% de los estudiantes se ubicó en el nivel promedio, el 19.4% en nivel bajo y solo el 5% en nivel alto. Este patrón es similar al reportado por **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, quienes encontraron que el 63,6% de su muestra presentó un nivel por mejorar en esta dimensión. Sin embargo, difiere de **Fontanillas, J., et al. (2022)**, quienes identificaron diferencias significativas entre el componente interpersonal y el rendimiento académico en estudiantes con bajo desempeño. La dimensión intrapersonal mostró que el 68,3% alcanzó nivel promedio, el 17,3% nivel bajo y el 14,4% nivel alto. Estos resultados contrastan con **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, quienes encontraron que el 71,2% presentó un nivel muy desarrollado en esta área. También difieren de **Cabrera, M. (2021)**, quien reportó un nivel muy bajo en el componente intrapersonal. Es relevante mencionar que **Pérez, M. (2023)**, identificó que únicamente el componente intrapersonal mostró correlación positiva con la resolución de conflictos, lo cual resalta la importancia del autoconocimiento emocional. En la dimensión adaptabilidad, el 77% se ubicó en nivel promedio, el 15,8% en nivel bajo y el 7,2% en nivel alto. Resultados semejantes fueron reportados por **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, donde el 57,9% mostró un nivel adecuado. **Cabrera, M. (2021)**, también encontró un nivel promedio en esta dimensión, destacando que la capacidad de ajustarse a las circunstancias cambiantes se mantiene en rangos aceptables en diferentes contextos educativos. El manejo del estrés reveló que el 77% de los estudiantes presentó nivel promedio, el 16,5% nivel bajo y el 6,5% nivel alto. Estos hallazgos difieren considerablemente de **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, quienes encontraron que el 100% de su muestra se ubicó en el nivel por mejorar. Por otro lado, coinciden parcialmente con **Cabrera, M. (2021)**, quien reportó un nivel promedio en esta dimensión. La dimensión impresión positiva mostró que el 69,1% alcanzó nivel promedio, el 21,6% nivel bajo

y el 9,4% nivel alto. Este resultado es consistente con **Vargas, J., y Fajardo, R. (2023)**, donde el 48,7% presentó un nivel por mejorar. Cabe destacar que **Lizaraso, Y. (2022)**, reportó un nivel adecuado del 33% en esta dimensión.

Respecto a los niveles de la resolución de conflictos, los hallazgos indicaron que el 75,5% de los estudiantes presentó un nivel adecuado de resolución de conflictos, el 22,3% nivel regular y únicamente el 2,2% nivel inadecuado. Estos resultados son similares a los de **Azañedo, M. (2021)**, donde el 98,4% mostró un nivel muy adecuado. Sin embargo, contrastan con **Pérez, M. (2023)**, quien encontró que el 50% presentó nivel regular, el 42,9% bueno, el 5,4% deficiente y solo el 1,8% excelente. Las diferencias pueden atribuirse a las características sociodemográficas de las poblaciones estudiadas y los instrumentos de medición empleados.

Respecto a las dimensiones de conflictos, en la negociación, En la dimensión negociación, el 51,1% alcanzó nivel adecuado, el 27,3% regular, el 18% muy adecuado y el 3,6% inadecuado. Estos datos sugieren que más de la mitad de los estudiantes posee habilidades para dialogar y buscar acuerdos mutuamente beneficiosos. La dimensión mediación reveló que el 49,6% presentó nivel adecuado, el 22,3% muy adecuado, el 22,3% regular y el 5,8% inadecuado. Este resultado evidencia que aproximadamente la mitad de los alumnos cuenta con capacidades para facilitar la resolución de conflictos entre terceros. En arbitraje, el 40,3% mostró nivel adecuado, el 36,7% regular, el 15,1% muy adecuado y el 7,9% inadecuado. Esta dimensión presenta los niveles más bajos en comparación con las demás, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las competencias relacionadas con la toma de decisiones imparciales. La dimensión conciliación evidenció que el 35,3% alcanzó nivel muy adecuado, el 34,5% adecuado, el 23% regular y el 7,2% inadecuado. Estos porcentajes indican una distribución más equilibrada entre los niveles, señalando que existe variabilidad en las habilidades de los estudiantes para promover acuerdos pacíficos.

Al relacionar las dimensiones de inteligencia emocional y la resolución de conflictos, El análisis correlacional demostró que cuatro de las cinco dimensiones de la inteligencia emocional se asocian significativamente con la resolución de conflictos. La dimensión intrapersonal obtuvo la correlación más elevada (r=0,409; p=0,000), seguida de la interpersonal (r=0,383; p=0,000), adaptabilidad (r=0,381; p=0,000) y manejo del estrés (r=0,372; p=0,000). Todos estos valores indican correlaciones positivas moderadas y estadísticamente significativas. Estos hallazgos coinciden parcialmente con **Pérez, M. (2023)**, quien encontró que los componentes interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés e impresión positiva presentaron relación inversa con la resolución de conflictos (p>0.05), mientras que únicamente el componente intrapersonal mostró correlación positiva. La discrepancia en los resultados podría deberse a las diferencias en las muestras estudiadas y los contextos culturales específicos. Por otro lado, la dimensión impresión positiva no evidenció correlación significativa con la resolución de conflictos (r=0,081; p=0,341), lo que indica que la autopercepción favorable no necesariamente se traduce en mejores habilidades para manejar situaciones conflictivas. Este resultado es particularmente relevante porque sugiere que el optimismo o la visión positiva de sí mismo no garantiza una gestión efectiva de los conflictos interpersonales.

5.2. Conclusiones

1. Existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas (r=0.469; p=0.000). indica que, a mayor desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es la capacidad de los alumnos para gestionar y resolver situaciones conflictivas.

2. Los niveles de inteligencia emocional en los estudiantes fueron predominantemente adecuados, donde el 92.8% se ubicó en el nivel promedio y el 7.2% en el nivel bajo. Ningún estudiante alcanzó el nivel alto, lo que indica que, si bien la mayoría posee competencias emocionales aceptables, existe un margen importante para el fortalecimiento de estas habilidades.

3. En la dimensión interpersonal, el 75.5% de los estudiantes presentó nivel promedio, el 19.4% nivel bajo y el 5% nivel alto. Estos resultados evidencian que la mayoría de los alumnos posee habilidades adecuadas para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los demás.

4. La dimensión intrapersonal mostró que el 68.3% alcanzó nivel promedio, el 17.3% nivel bajo y el 14.4% nivel alto. Esto indica que más de dos tercios de los estudiantes tienen capacidad aceptable para comprender y expresar sus propias emociones.

5. En la dimensión adaptabilidad, el 77% se ubicó en nivel promedio, el 15.8% en nivel bajo y el 7.2% en nivel alto. La mayoría de los estudiantes demuestra flexibilidad adecuada para ajustarse a las demandas y cambios del entorno.

6. El manejo del estrés reveló que el 77% de los estudiantes presentó nivel promedio, el 16.5% nivel bajo y el 6.5% nivel alto. Esto sugiere

que la mayoría cuenta con recursos suficientes para afrontar situaciones de presión y tensión emocional.

7. La dimensión impresión positiva evidenció que el 69.1% alcanzó nivel promedio, el 21.6% nivel bajo y el 9.4% nivel alto. Más de dos tercios de los alumnos mantiene una autopercepción favorable de sí mismos.

8. Los niveles de resolución de conflictos fueron predominantemente adecuados, donde el 75.5% se ubicó en nivel adecuado, el 22.3% en nivel regular y el 2.2% en nivel inadecuado. Esto demuestra que la gran mayoría de los estudiantes posee competencias suficientes para afrontar y resolver situaciones conflictivas.

9. En la dimensión negociación, el 51.1% alcanzó nivel adecuado, el 27.3% regular, el 18% muy adecuado y el 3.6% inadecuado. Más de la mitad de los estudiantes cuenta con habilidades para dialogar y alcanzar acuerdos beneficiosos para las partes involucradas.

10. La dimensión mediación mostró que el 49.6% presentó nivel adecuado, el 22.3% muy adecuado, el 22.3% regular y el 5.8% inadecuado. Aproximadamente la mitad de los alumnos tiene capacidad para intervenir como facilitadores en la resolución de conflictos entre terceros.

11. En la dimensión arbitraje, el 40.3% mostró nivel adecuado, el 36.7% regular, el 15.1% muy adecuado y el 7.9% inadecuado. Esta dimensión presentó los niveles más bajos, indicando que los estudiantes requieren fortalecer sus competencias para tomar decisiones imparciales ante situaciones conflictivas.

12. La dimensión conciliación evidenció que el 35.3% alcanzó nivel muy adecuado, el 34.5% adecuado, el 23% regular y el 7.2% inadecuado. Los resultados muestran una distribución equilibrada, reflejando variabilidad en las habilidades para promover acuerdos pacíficos.

13. Se estableció que las dimensiones interpersonales (r=0.383; p=0.000), intrapersonal (r=0.409; p=0.000), adaptabilidad (r=0.381; p=0.000) y manejo del estrés (r=0.372; p=0.000) presentan correlación positiva moderada y significativa con la resolución de conflictos. Sin embargo, la dimensión impresión positiva no mostró correlación significativa (r=0.081; p=0.341), indicando que la autopercepción favorable no se relaciona con la capacidad para resolver conflictos.

5.3. Recomendaciones

1. A la dirección de la Institución Educativa Adventista Amazonas implementar talleres de educación socioemocional que fortalezca las competencias de inteligencia emocional, dado que se ha demostrado su relación significativa con la resolución de conflictos en los estudiantes.

2. Al equipo directivo establecer alianzas con instituciones especializadas en salud mental para brindar acompañamiento psicológico a los estudiantes que presentaron niveles bajos tanto en inteligencia emocional como en resolución de conflictos.

3. Al área de tutoría diseñar talleres específicos para desarrollar las dimensiones intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional, e implementar sesiones de entrenamiento en manejo del estrés y adaptabilidad, especialmente dirigidas a los estudiantes que presentaron niveles bajos en estas dimensiones.

4. A los padres de familia se recomienda participar activamente en talleres de escuela de padres orientados al desarrollo de la inteligencia emocional, para reforzar desde el hogar las competencias trabajadas en la institución educativa.

Referencias bibliográficas

Azañedo, M. (2021). *Inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de una Institución Educativa. (tesis doctoral).* Universiddad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58982

Bello, E. (13 de febrero de 2023). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*. https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/

Cabrera, M. (2021). *Análisis de la inteligencia emocional en estudiantes del 3° grado de secundaria de una I.E. (tesis de grado).* Universidad Nacional de Huancavelica. https://doi.org/https://repositorio.unh.edu.pe/items/795a6f8d-9e09-4383-9935-00e3e5c9de72

Castro, Y., Guayacundo, M., Giraldo, C., Caro, A. (2022). Caracterización de la inteligencia emocional mediante el TMMS-24 en estudiantes de secundaria de Bogotá. *Psicoespacios, 16*(29), 1-18. https://doi.org/https://doi.org/10.25057/21452776.1451

Consejo General de Psicología de España. (23 de julio de 2021). *La Educación Emocional: una necesidad prioritaria aún ausente en los centros educativos españoles-I Estudio Nacional sobre la Educación Emocional en los Colegios en España*. https://www.infocop.es/la-educacion-emocional-una-necesidad-prioritaria-aun-ausente-en-los-centros-educativos-espanoles-i-estudio-nacional-sobre-la-educacion-emocional-en-los-colegios-en-espana-2021/?cn-reloaded=1

El Peruano. (09 de octubre de 2022). *Minsa: La educación emocional es una herramienta para cuidar la salud mental desde la niñez* . https://www.elperuano.pe/noticia/193552-minsa-la-educacion-emocional-es-una-herramienta-para-cuidar-la-salud-mental-desde-la-ninez

Flecha, R., Guo, M., Khalfaoui, A., López de Aguileta, A.,Puigvert,, L., Rodrigues de Mello, R., Rodríguez, A., y Valls, R. (2024). *Guía de Comunidades de Aprendizaje.* Hipatia Press . https://doi.org/https://hipatiapress.com/index/2024/08/02/guia-conunidades-de-aprendizaje/

Fontanillas, J., Torrijos, P., Rodriguez, M. (2022). Relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en la Educación Secundaria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 33*(2), 102-118. https://doi.org/https://doi.org/10.5944/reop.vol.33.num.2.2022.34362

Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales.* Universidad ESAN (Serie Documentos de Trabajo N° 16).

García, S. (8 de julio de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* https://observatorio.tec.mx/edu-news/ inteligen cia-emocional/

Gestión. (19 de julio de 2023). *¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características?* https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/?ref=gesr

Guarnizo, f., Portela, m., y Vera, J. (2023). Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de educación media. *Revista*

de Educación WARISATA, 5(15), 8-17. https://doi.org/https://doi.org/10.61287/warisata.v5i15.7

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México : McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Irarica, B. (2022). *Inteligencia emocional en estudiantes del 2do grado de secundaria en la institución educativa Serafín Filomeno. (tesis grado).* Universidad Científica del Perú. https://doi.org/http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1878

Lizaraso, Y. (2022). *Inteligencia emocional de los estudiantes de la I.E. secundaria Miguel Grau Seminario de Manchaybamba. (tesis de grado).* Universidad Autónoma de Ica. https://doi.org/http://repositorio. autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2023

Mail Chimp. (2024). *¿Qué son las habilidades importantes para la resolución de conflictos?* . https://mailchimp.com/es/resources/conflict-resolution-skills/

Martins, A. (21 de marzo de 2019). *Cómo en Uruguay enseñan la inteligencia emocional a miles de niños "para los trabajos del futuro"*. https://www.bbc.com/mundo/noticias-47570355

Martins, J. (21 de febrero de 2024). *La importancia de la inteligencia emocional*. https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20es%20la%20habilidad%20de%20reconocer%2C%20regular%20y,conflictos%20y%20expresar%20tus%20sentimientos.

Martins, J. (11 de febrero de 2024). *La mejor estrategia para resolución de conflictos que deberías usar*. https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies

Mayer, J., y Salovey, P. (1997). ¿Qué es la inteligencia emocional? *Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones educativas.*, 3-31.

Mendoza, S., y Sandoval, E. (2024). *Inteligencia Emocional en adolescentes del nivel secundaria de familia monoparental y nuclear en una Institución Educativa Estatal. (tesis de prergrado).* Universidad Tecnológico del Perú. https://doi.org/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8551/S.Mendoza_E.Sandoval_Tesis_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Ministerio de Educación de Chile, M. (2018). *¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos?* https://convivenciaparaciudadania. mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/09.-Como-resolver-dialogica-y-pacificamente-los-conflictos.pdf

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Guía para la solución de*. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos0950374001540215605.pdf

Mucho, C., y Francia, V. (03 de mayo de 2022). *¿Cuál es la importancia de la inteligencia emocional?* https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/vida-universitaria/cual-es-la-importancia-de-la-inteligencia-emocional/

Narvaez, M. (2024). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/

Ortega, C. (2024). *¿Qué es un cuestionario?* https://www. questionpro .com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que_es_un_cuestionario

Pérez, M. (2023). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes del quinto ciclo de una institución educativa. (tesis maestro).* Universidad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv .edu.pe/ bitstream/handle/20.500.12692/123126/Perez_PMDP-SD.pdf?sequence =11&isAllowed=y

Prieto, E. (22 de mayo de 2024). *¿Por qué es importante la inteligencia emocional?* . https://es.snhu.edu/noticias/por-que-es-importante-la-inteligencia-emocional

Proscont.com. (2024). *Ventajas y desventajas de la inteligencia emocional*. https://www.proscont.com/ventajas-y-desventajas-inteligencia-emocional/#1_mejora_en_el_manejo_de_las_emociones

QuestionPro. (2024). *¿Qué es una encuesta?* https://www.questionpro.com /es/una-encuesta.html

QuestionPro. (2024). *Tamaño de muestra*. https://www.questionpro.com /es /tama%C3%B1o-de-la-muestra.html#que_es_tama %C3%B1o _de_mu estra

Raygada, G. (2024). *Inteligencia emocional en alumnos del sexto grado de primaria de dos instituciones educativas,ciudad de Iquitos. (tesis pregrado).* Universidad Científica del Perú.

Regader, B. (31 de mayo de 2024). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional

Rojas, J. (16 de julio de 2024). *Manejo de conflictos: guía completa para su prevención*. https://blog.hubspot.es/service/manejo-conflictos#que-es

Rosas, D. (04 de noviembre de 2021). *¿Por qué es importante la inteligencia emocional?* https://conidea.mx/inteligencia-emocional/

Téllez, M. (2021). *Desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia para manejar los conflictos en el aula de clases. (tesis mnaestro).* corporación universitaria minuto de dios -uniminuto. https://doi.org/https://repository. uniminuto.edu/bitstream/10656/12757/5/TM.ED_Tellez%20EncisoMaria Nathali_2021.pdf

Ugarriza, N. (2003). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista persona , 4*, 129-160.

Universidad de San Buenaventura. (12 de junio de 2020). *Resolución de conflictos y toma de decisiones*. https://usbmed.edu.co/ noticias/ ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4675/resolucion-de-confl ictos-y-toma-de-decisiones

Universidad en internet. (29 de marzo de 2023). *¿Qué es la mediación de conflictos?* https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/mediacion-conflictos/

Vargas, J., y Fajardo, R. (2023). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de educación secundaria en una Institución Educativa. (tesis grado) .* Universidad Científica del Perú. https://doi.org/http:/ /repo sitorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2291

Vásquez, C., y Navas, S. (2023). *Estudio comparativo en inteligencia emocional y resiliencia en alumnos del quinto grado de secundaria de dos centros educativos ciudad de Iquitos (tesis pregrado).* Universidad Científica del Perú. https://doi.org/http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server /api/core /bitstreams/2e0cb526-15d2-4d80-bf12-6ad4a07ebb15/content

A N E X O S

Anexo I: Matriz de Consistencia

"Inteligencia emocional y resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de una Institución Educativa en Iquitos 2025"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
Problema general ¿En qué grado la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025? Problemas específicos 1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (grado de estudio, sección, sexo, edad, estado civil de los padres), en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025? 2. ¿Cuáles son los niveles de la inteligencia emocional y sus dimensiones en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. Objetivos específicos 1. Identificar las características socio demográficas (grado de estudio, sección, sexo, edad, estado civil de los padres), en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. 2. Evaluar los niveles de la inteligencia emocional y sus dimensiones en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.	Hipótesis general La inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. Hipótesis específicas Las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional se relacionan con la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. .	Inteligencia emocional (X) Interpersonal Intrapersonal Adaptabilidad Manejo de estrés Impresión positiva Resolución de conflictos (Y) Negociación Mediación Arbitraje Conciliación	Tipo . Básico, descriptivo correlacional, Prospectivo, y analítico. Diseño no experimental transversal Población La población estará conformada por 216 alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. Muestra La muestra estará compuesta por 139 alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario sociodemográfico instrumento de Reuven Bar – On, adaptado a Perú por Nelly Ugarriza Chávez (2003) Cuestionario de resolución de conflictos de Chinchay, F, (2018), procedencia peruana	Azañedo, M. (2021). Inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de una Institución Educativa. (tesis doctoral). Universidad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58982 Bello, E. (13 de febrero de 2023). La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla. https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/ Cabrera, M. (2021). Análisis de la inteligencia emocional en estudiantes del 3° grado de secundaria de una I.E. (tesis de grado). Universidad Nacional de Huancavelica. https://doi.org/https://repositorio.unh.edu.pe/items/795a6f8d-9e09-

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
3. ¿Cómo son los niveles de la resolución de conflictos y sus dimensiones en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025? 4. ¿De qué manera se relaciona las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025?	3. Evaluar los niveles de la resolución de conflictos y sus dimensiones en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025. 4. Establecer la relación entre las dimensiones (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, impresión positiva) de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.			<u>Criterios de inclusión</u> Nacionalidad peruana Ambos sexos Edades entre 13 a 17 años Turno mañana Matriculado en el año 2024 Pertenezcan al IE Adventista Amazonas. Padres que aceptaron el consentimiento informado <u>Criterios de exclusión</u> Matriculados en educación secundaria Que no estén matriculados en el IE Adventista Amazonas No concurrieron por enfermedad Faltaron el día que se recogió la información Padres que no aceptaron el consentimiento informado		4383-9935-00e3e5c9de72 Consejo General de Psicología de España. (23 de julio de 2021). La Educación Emocional: una necesidad prioritaria aún ausente en los centros educativos españoles-I Estudio Nacional sobre la Educación Emocional en los Colegios en España. https://www.infocop.es/la-educacion-emocional-una-necesidad-prioritaria-aun-ausente-en-los-centros-educativos-espanoles-i-estudio-nacional-sobre-la-educacion-emocional-en-los-colegios-en-espana-2021/?cn-reloaded=1

Anexo II: Carta de presentación

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

San Juan Bautista, 17 de 2025.

OFICIO N° 1726-2024-UCP-FCS

SEÑOR:
LIC. DANIEL RAMIRES SORIA, MGR.
DIRECTOR DEL COLEGIO ADVENTISTA "AMAZONAS"
Presente.-

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y asimismo solicitarle autorización para ingresar a las instalaciones Centro Educativo, el cual se encuentra a su cargo, a las Srtas.: **CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES y GENESIS LA TORRE MATTOS**, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, quienes se encuentran en la etapa de la aplicación de los instrumentos de su investigación de tesis, titulado INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA EN IQUITOS 2024, motivo por el cual solicito dicho permiso, con el fin de conseguir los datos requeridos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud
Mgr. Herminia Rosa De los Ríos Sosa
DECANO (e)

Anexo III: Carta de autorización

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA AMAZONAS
Dirección: Calle Napo 589
Correo electrónico: aeamop.amazonas@gmail.com
Teléfono: 065-234418 Celular: 988-081670

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Iquitos, 10 de diciembre del 2025

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA AMAZONAS
Señor:
Lic. Psic. JOSÉ DIAZ GUERRERO. Mgr.
Catedrático Universidad Científica del Perú.
Presente.-

ASUNTO: DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD AUTORIZANDO LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LOS BACHILLERES GENESIS LA TORRE MATTOS Y CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA AMAZONAS, AÑO 2025.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de hacerle extensivo el saludo institucional de la Comunidad Magisterial "Institución Educativa Adventista Amazonas", y a la vez manifestarle lo siguiente.

Que como director de la Institución Educativa se DA RESPUESTA AUTORIZANDO la Aplicación de Instrumento de Investigación de los bachilleres del Programa Académico de Psicología GENESIS LA TORRE MATTOS Y CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES, quienes se encuentran en la etapa de aplicación de su Investigación de Tesis en la IE.

Sin otro particular, me suscribo a usted deseándole muchos éxitos en su gestión.

Atentamente,



Anexo IV: Consentimiento informado

Iquitos abril 2025

Consentimiento del padre/madre o tutor para su participación de su hijo(a)

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es promover en los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por los Bachilleres en Psicología. CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES DNI: 76694953 y GENESIS LA TORRE MATTOS DNI: 73372119 de la Universidad Científica Del Perú. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en alumnos de educación secundaria de la Institución Educativa Adventista Amazonas en Iquitos 2025.

Este documento en el que queda sentado su firma es muestra de aceptación para que su hijo(a) participen voluntariamente en el proyecto de investigación.

Nombre del Padre/Madre/Tutor participante:

Firma: _____ DNI:

Relación con el menor participante:

Nombre completo del menor participante:

Anexo V: Compromiso de Honor

Iquitos 14 abril 2025.

A través del presente escrito los suscritos CYNDI CAROLINA SAAVEDRA TORRES DNI: 76694953 y GENESIS LA TORRE MATTOS DNI: 73372119, egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, se comprometen a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas en la IE Adventista Amazonas:

- ✓ Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal.
- ✓ Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas a los alumnos.
- ✓ Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesta que atente contra el normal desarrollo de la investigación.
- ✓ No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Institución en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.
- ✓ No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirnos con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la IE Adventista Amazonas.

Atentamente

_____	_____
Bach. Cyndi Saavedra Torres	Bach. Genesis La Torre Mattos
DNI: 76694953	DNI: 73372119

Anexo VI: Declaración de autenticidad

Iquitos, diciembre 20254

Por el presente documento, los bachilleres en Psicología, Cyndi Carolina Saavedra Torres DNI: 76694953 y Genesis La Torre Mattos DNI: 73372119, en calidad de autoras de la tesis titulada: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN IQUITOS 2025”, para optar el título profesional de Licenciadas en Psicología que otorga la Universidad Científica del Perú, DECLARO EN HONOR A LA VERDAD:

1. Que, el presente trabajo de tesis es de nuestra exclusiva autoría y en el mismo no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante otra Universidad.
2. Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que he asumido como propia las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o del internet.
3. Asimismo, afirmamos que he leído el documento de tesis en su totalidad y somos consciente de todo su contenido.
4. Asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Facultad y de la Universidad Científica del Perú, así como las acciones legales correspondientes.

_____	_____
Bach. Cyndi Saavedra Torres	Bach. Genesis La Torre Mattos
DNI: 76694953	DNI: 73372119

Anexo VII: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sociodemográfico

1. Grado de estudio: _____
2. Sección: _____
3. Sexo: Masculino () Femenino ()
4. Edad: _____
5. Estado civil de los padres

   Soltero () Casados () Convivientes () Viudos () Divorciados ()

Ficha técnica EQ-I Bar - On Emotional Quotient Inventory

Autor	Reuven Bar-0n
Procedencia	Toronto – Canadá
Adaptación peruana	Nelly Ugarriza Chávez
Administración	Individual o colectiva
Tiempo	10 a 15 minutos
Tipificación	Baremos Peruanos
Descripción	Conformado por 30 ítems, y cuatro respuestas tipo Likert 1= Muy rara vez; 2= Rara vez; 3= A menudo; 4= Muy a menudo. Consta de cinco dimensiones: intrapersonal (1-5 ítems); intrapersonal (6-15 ítems); adaptabilidad (16 – 21 ítems); manejo de estrés (22-24 ítems) y impresión positiva (25 – 30 ítems). Los baremos de las dimensiones son: por mejorar (6-12); adecuada (13 – 18) y desarrollada (19-24). La inteligencia emocional general por mejorar (30-60); adecuada (61-94) y desarrollada (95-120).
Validez	Se recurrió al análisis factorial exploratorio, se examinados los 30 ítems de las escalas; intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, evaluados en una muestra de 3374 niños y adolescentes en Lima. Donde se empleó la rotación Varimax, en el cual se mostró que 30 ítems estudiados presentan pesos factoriales rotadas, valores propios y porcentaje de varianza para cada uno de los factores de este análisis factorial exploratorio para la muestra total y las submuestras según género y gestión.
Confiabilidad	Se empleó la confiabilidad test - retest; cabe señalar que el retest empleado en muestra de 60 niños con edades que oscilan fue de 13.5 años, informó la estabilidad del inventario, cuyos componentes fluctúan entre 0,77 y 0,88 para la forma completa y la abreviada. Sin embargo, en las muestras normativas además de los resultados del género y grupos de edad, se procedió a analizar los resultados de la gestión y el grupo de edad. La consistencia interna fue evaluada por medio de un método de coeficientes de Alfa Cronbach, obteniendo coeficientes adecuados.

Inteligencia emocional

Leer cada oración y elegir la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1= Muy rara vez; 2= Rara vez; 3= A menudo; 4= Muy a menudo

N°	Ítems	1	2	3	4
1	Tengo mal genio				
2	Me molesto fácilmente				
3	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero				
4	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
5	Me agrada hacer cosas para los demás				
6	Pienso bien de todas las personas.				
7	Puedo comprender preguntas difíciles				
8	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones				
9	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
10	Nada me molesta				
11	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
12	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
13	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento				
14	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
15	Me gustan todas las personas que conozco.				
16	Me importa lo que les sucede a las personas				
17	Debo decir siempre la verdad				
18	Cuando me molesto actúo sin pensar				
19	Peleo con la gente.				
20	Puedo fácilmente describir mis sentimientos				
21	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
22	Soy capaz de respetar a los demás				
23	Me fastidio fácilmente				
24	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				

25	Es fácil decirle a la gente cómo me siento				
26	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
27	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos				
28	No tengo días malos				
29	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos				
30	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				

Niveles y rangos de inteligencia emocional

Variable / niveles	Por mejorar	Adecuada	Muy desarrollada
Intrapersonal	4 – 8	9 – 12	13 – 16
Interpersonal	6 – 12	13 – 18	19 – 24
Adaptabilidad	7 – 14	15 – 21	22 – 28
Manejo del estrés	6 – 12	13 – 18	19 – 24
Impresión positiva	7 - 14	15 - 21	22 - 28
Inteligencia emocional	30 - 60	61 - 94	95 - 120

Ficha técnica de Resolución de conflictos

Autor	Florestilla Bioleta Chinchay Luyo (2018)
Procedencia	Peruana
administración	individual
Tiempo	15 minutos
Descripción	Compuesto de 16 ítems, con cuatro respuestas 1= nunca; 2= a veces; 3= a menudo y 4= siempre. Comprende cuatro dimensiones: negociación (1-4 ítems); Mediación (5 – 8 ítems); Arbitraje (9 – 12 ítems); conciliación (13 – 16 ítems). La valoración de resolución de conflictos: inadecuada (16-28 ptos); moderada (29-40 ptos); adecuada (11-13 ptos); muy adecuada (14-16 ptos)
Validez	Se sometió al juicio de expertos para determinar la estructura y coherencia. Se procedió a usar la V de Aiken, para valorar la relevancia de las preguntas, lo que permitió concluir que el instrumento es aplicable y, válido, su valor fue de 1. Se calculo prueba de validez de KMO, siendo el resultado de 0,896 y un nivel de significancia menor a 0,05 lo que determinó la validez del instrumento.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante la prueba de Alpha de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0,877, lo que indicó que el instrumento es confiable.

Resolución de conflictos

Estimado(a) estudiante, esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, cada uno de los ítems tiene cuatro alternativas de respuesta que debe calificar, marcando una X en donde corresponda.

1= nunca; 2= a veces; 3= a menudo y 4= siempre.

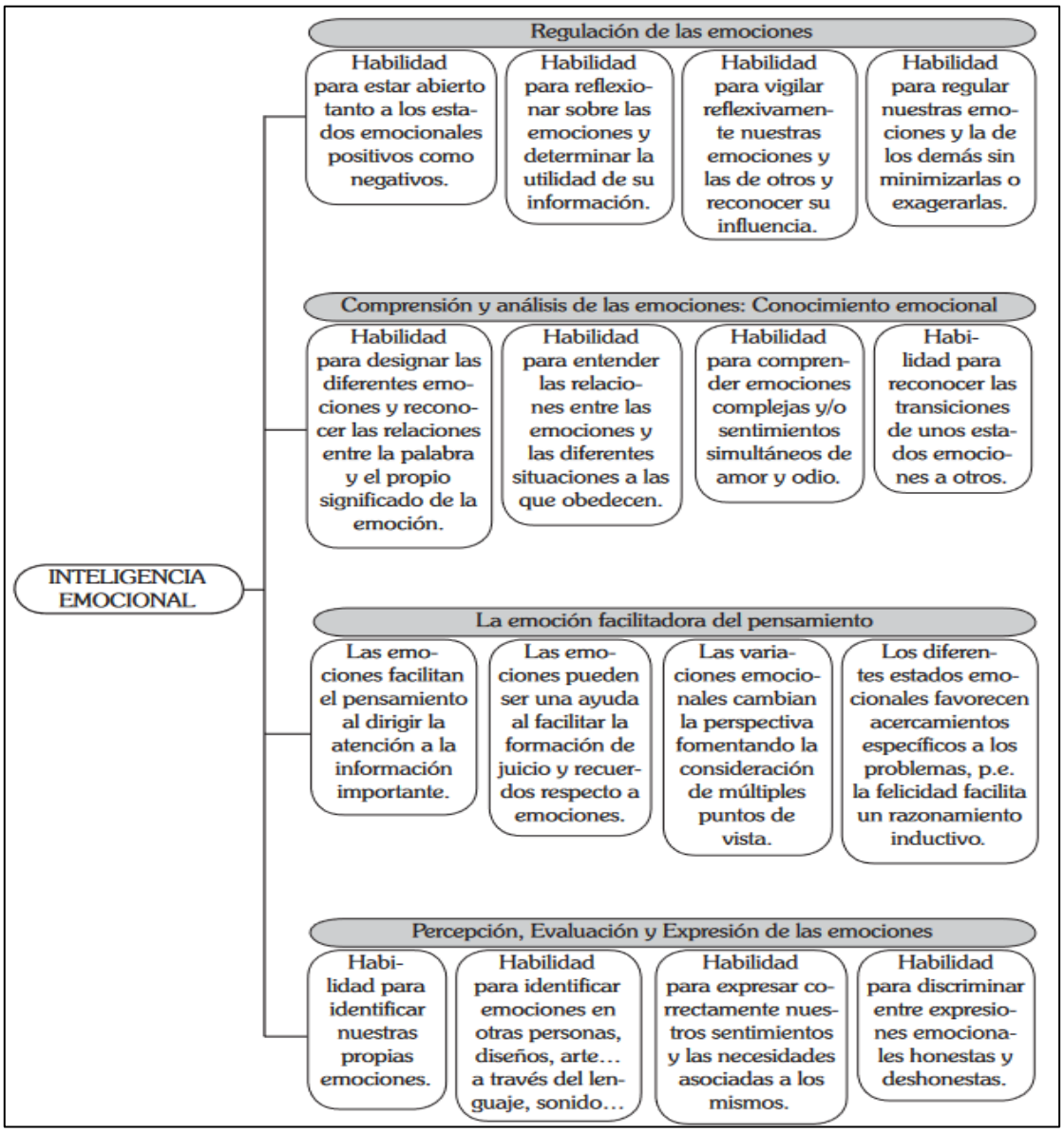
N°	Ítems	1	2	3	4
	Negociación				
1	Analizo los problemas y busco un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución al problema.				
2	Manifiesto disposición, voluntad y confianza para resolver mediante el diálogo el problema				
3	Utilizo el diálogo sincero y respetuoso en mis relaciones interpersonales.				
4	Respeto los compromisos y los cumplo en favor de superar las diferencias en mis clases virtuales				
	Mediación				
5	Considero que es importante la intervención de otra persona para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto				
6	Escucho y valoro las opiniones de los demás				
7	Respeto los acuerdos y compromisos que se establecen en el aula virtual del WhatsApp				
8	Controlo mis emociones en mis relaciones interpersonales				
	Arbitraje				
9	Manifiesto mis problemas al tutor (a) y trato de solucionarlos.				
10	Respeto las normas de convivencia virtual y acepto las medidas correctivas si no las cumplo				
11	Confío en la justicia de los docentes cuando aplican las medidas correctivas en situaciones problemáticas				
12	Respeto la dignidad y los derechos de mis compañeros.				
	Conciliación				

13	Acepto mis errores y soy capaz de pedir disculpas y perdón a mis compañeros				
14	Acepto y valoro las disculpas de mis compañeros				
15	Propongo alternativas para solucionar los conflictos				
16	Valoro y reconozco las fortalezas y limitaciones de mis compañeros				

Niveles y rangos de resolución de conflictos

Variable / dimensión	Inadecuada	Moderada	Adecuada	Muy adecuada
Negociación	4 - 7	8 - 10	11 - 13	14 – 16
Mediación				
Arbitraje				
Conciliación				
Resolución de conflictos	16 - 28	29 - 40	41 - 52	53 – 64

Modelo de IE de Mayer, J., y Salovey, P., 1997



Fuente: (Mayer, J., y Salovey, P., 1997).

Resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar

Mandar, dirigir	Decir al otro lo que debe hacer.	"Tienes que..." "Debes hacer..."
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.	"Más vale que hagas lo que te pido, sin no..." "Mejor haz esto, de lo contrario..."
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	"Los hombres no lloran" "Debes ser responsable"
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él/ ella	"Lo mejor que puedes hacer es..."
Consolar, Animar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	"Ya se te pasará" "No te preocupes..."
Insultar	Quitar la razón al otro	"Eso te pasa por tonto" "Qué estupidez dices..."
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	"En el fondo quieres llamar la atención"
Interrogar	Hacer demasiadas preguntas	"¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?"
Ironizar	Reírse del otro	"Sí claro, deja el colegio, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna"

Fuente: Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Ministerio de Educación de Chile (2006)

Intervención y sanción

Instrumento	Sancionador	Formativo
Naturaleza del problema	Personal	Relacional
Finalidad de intervención	Remediador	Preventivo
Ámbito de intervención	Individual	Sistémico
Implicación de la comunidad	Autoritario	Participativo
Tipo de sanción	Punitivo	Reparador

Fuente: Ministerio de Educación de Chile (2018).

Convivencia y medidas preventivas de conflictos

Convivencia y prevención de conflictos	Medidas preventivas para el aula
Ayudar a desarrollar en los alumnos las capacidades prosociales	La construcción de normas concretas contra las agresiones y a favor de las relaciones interpersonales positivas
Elaborar un marco claro y compartido de normas que regulen las relaciones interpersonales	Tener momentos específicos en la semana donde se analicen las relaciones interpersonales y la comunicación entre los estudiantes
Crear estructuras y mecanismos que permitan la participación real de los alumnos y alumnas en las decisiones que les atañen	Que el grupo desarrolle la empatía emocional y pueda conmoverse con lo que puede sucederle a cualquiera de sus compañeros o compañeras
Planificar estrategias específicas de prevención y resolución de conflictos	Involucrar a las familias en las conversaciones de sus hijos sobre las formas que tienen de convivir y de relacionarse entre ellos.
Organizar actividades de formación del profesorado	

Fuente: Ministerio de Educación de Chile (2018).

Cuadro sinóptico de las técnicas de resolución de conflictos

	Negociación	Arbitraje Pedagógico	Mediación entre pares
Finalidad	Llegar a acuerdo	Aplicación justa de la norma	Búsqueda de soluciones
Intervención de terceros	No hay	Existe un tercero con atribuciones	Existe un mediador para llegar a un acuerdo
Quién resuelve	Las partes	El árbitro pedagógico	Las partes involucradas en el conflicto
Resultado	Acuerdo consensuado, ambos ganan y pierden	Compromiso de los partes y sanción aplicada	Acuerdo consensuado. Ambos ganan

Negociación: las partes manifiestan voluntad e interés por resolver las difrencias sin ayuda de terceros.

Pasos	
1°	Acordar escuchar con respeto y dialogar
2°	Aclarar el conflicto
3°	Exponer los intereses de las partes
4°	Acordar la solución más adecuada para ambas partes

Mediación: las condiciones para la mediación son que las partes se encuentren calmadas y que exista confianza.

Pasos	
1°	Premediación
2°	Presentación y reglas del juego
3°	Cuéntame y te escucho
4°	Aclarar el problema
5°	Proponer soluciones
6°	Llegar a un acuerdo

Arbitraje Pedagógico:

Pasos	
1°	Reconstruir el conflicto
2°	Buscar una solución justa