



Recibido: 26/02/2024 Aceptado: 01/07/2024

Integración de la inteligencia emocional en las estrategias de gestión de conflictos en el aula. (Revisión).

Integration of emotional intelligence into conflict management strategies in the classroom (Review).

Heidi Yumeri Ochoa Ponce. *Licenciada en gestión de empresas. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.*

[heidi.ochoa2016@uteq.edu.ec] [ORCID: 0009-0001-9847-564X]

Pablo Alberto Parra Silva. *Dr. C. Psicólogo clínico-doctor en ciencias de la educación. Docente titular principal Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.*

[pparra@uteq.edu.ec] [ORCID: 0000-0002-7841-7581]

Resumen

El proyecto de investigación documental surge de dos variables específicas: la inteligencia emocional y las estrategias de gestión de conflictos en el aula. La pregunta de investigación busca saber cómo se desarrollan estrategias de intervención, desde el perfil profesional de la orientación educativa, que medien de manera oportuna en la solución de conflictos emocionales que se presentan en el contexto del aula de clases, afectando el proceso de enseñanza-aprendizaje. En consecuencia, los objetivos previstos se dirigen a señalar la importancia de la integración de la inteligencia emocional ante los conflictos en los escolares, localizar esas manifestaciones emocionales que generan climas conflictivos que además afectan el rendimiento escolar y el bienestar emocional en el aula de clases, para proponer oportunamente y de manera adecuada estrategias de intervención donde se involucren a estudiantes, educadores, padres de familia y la comunidad educativa como parte de la solución y con estrategias ejecutables en el procedimiento. Se fortalece con un marco teórico consistente, coherente y de explicación lógica, dentro del papel del orientador educativo. La metodología utilizada es de tipo investigación documental, fortalecida por estudios científico-técnicos recabados en textos, artículos científicos, tesis e informes de organizaciones educativas; junto al proceso de recolección y análisis de datos



de una muestra relacionada con el conflicto. El resultado se dirige a conocer, interpretar, desarrollar y mejorar los procesos de inteligencia emocional en el octavo nivel educativo de una institución prevista. Se prevé nuevos espacios de intervención, tanto dentro de la institución, como también ampliar en otros espacios educativos.

Palabras clave: autorregulación; conciencia emocional; gestión de conflictos; inteligencia emocional; motivación.

Abstract

The documentary research project arises from two specific variables: emotional intelligence and conflict management strategies in the classroom. The research question seeks to know how intervention strategies are developed, from the professional profile of educational guidance, that mediate in a timely manner in the solution of emotional conflicts that arise in the context of the classroom, affecting the teaching process. learning. Consequently, the planned objectives are aimed at pointing out the importance of the integration of emotional intelligence in the face of conflicts in schoolchildren, locating those emotional manifestations that generate conflictive climates that also affect school performance and emotional well-being in the classroom, to promptly and appropriately propose intervention strategies that involve students, educators, parents and the educational community as part of the solution and with executable strategies in the procedure. It is strengthened with a consistent, coherent theoretical framework with logical explanation, within the role of the educational counselor. The methodology used is documentary research, strengthened by scientific-technical studies collected in texts, scientific articles, theses and reports from educational organizations; along with the process of collecting and analyzing data from a sample related to the conflict. The result is aimed at knowing, interpreting, developing and improving the processes of emotional intelligence in the eighth educational level



of a planned institution. New spaces for intervention are planned, both within the institution, as well as expanding into other educational spaces.

Keywords: self-regulation; emotional awareness; conflict management; emotional intelligence; motivation.

Introducción

En este contexto, las estrategias de manejo de conflictos son fundamentales para mantener un ambiente de aula positivo y constructivo. Sin embargo, se sabe poco sobre las variables personales de los docentes que se asocian con el uso de estas estrategias, y el manejo adecuado de estos conflictos por parte de los docentes es crucial, pero aún hay aspectos por investigar sobre los factores personales que influyen en el uso de estrategias de manejo de esto por parte de los docentes (Valente et al., 2020).

Las emociones y la inteligencia emocional de los docentes juegan un papel fundamental en la calidad de las relaciones con los estudiantes y en la capacidad de manejar efectivamente los conflictos que surgen en el aula. Asimismo, las habilidades emocionales se consideran un factor clave para un desempeño docente exitoso (Valente & Lourenço, 2020). Además, se destaca la necesidad de estudios que incluyan estas variables en las relaciones docente-alumno, ya que la relación entre la IE y las estrategias de manejo de conflictos no ha sido suficientemente investigada (Galindo Domínguez et al., 2022).

Para el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula, es fundamental que el docente posea la habilidad de ser elocuente. Esto implica la capacidad de comunicar ideas y emociones de manera clara, efectiva y persuasiva, tanto de forma oral como escrita. Esta destreza permite inspirar a los estudiantes y fomentar una conducta similar en ellos (Duarte et al., 2024). En el presente artículo se ofrece una revisión de la literatura sobre el tema. A partir de las ideas



expuestas se presenta la integración de la inteligencia emocional en el aula en las estrategias de los docentes para poderla utilizar para la gestión de conflictos en el aula.

Desarrollo

La habilidad emocional implica la capacidad de entender, usar y gestionar las propias emociones, reduciendo el estrés, comunicando efectivamente, empatizar con otros, superando desafíos y disminuyendo conflictos. García Bullé (2022), plantea que

La inteligencia emocional nos da la capacidad para hacer ese trabajo de forma más eficiente y alcanzando mejores niveles de rendimiento, gracias a que toma en consideración las medidas para conocer más sobre nuestra salud mental y física, así como las de otras personas. (p. 42)

En educación es prioritario que los estudiantes generen habilidades emocionales para enfrentar continuos desafíos académicos y personales, de manera adecuada (Ancalla, 2019). Goleman (1998), describe la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p. 12). Salovey & Mayer (1990) sostienen que “la inteligencia emocional es la capacidad de monitorear y discriminar los sentimientos propios y ajenos, usando esta información para guiar el pensamiento y la acción” (p. 22)

Bar On (2006), define la inteligencia emocional como “una serie de habilidades, competencias y facilitadores no cognitivos, que influyen en la capacidad de una persona para enfrentarse a las presiones y demandas del entorno” (p.18). Petrides & Furnham (2003) la definen como “una constelación de autopercepciones emocionales situadas en los niveles más bajos de la jerarquía de la personalidad” (p.52).



Salovey & Mayer (1990), consideran la inteligencia emocional como una forma de inteligencia pura, centrada en procesar información emocional y utilizarla para guiar el pensamiento y el comportamiento. Incluye percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional y manejo emocional.

El modelo de competencias de Goleman (1998), amplía el concepto de inteligencia emocional, para incluir competencias y habilidades que influyen en el desempeño laboral y personal. Se centra en autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (García Bullé, 2022). La colaboración activa de docentes, estudiantes y familias, es fundamental para el éxito de estas intervenciones, recomendándose continuar investigando y expandiendo estos programas de intervención preventiva, para maximizar sus beneficios (González et al., 2020; Sanz Larrarte, 2023).

Componentes neurológicos de la inteligencia emocional

Comprender estos mecanismos neurofisiológicos es fundamental para interpretar cómo la inteligencia emocional afecta el comportamiento y las decisiones humanas. Es decir, el conocimiento de las bases neurológicas de la inteligencia emocional permite entender mejor su impacto en la conducta y la toma de decisiones de las personas.

La corteza prefrontal es responsable de funciones ejecutivas como la toma de decisiones y el control de los impulsos. Además, regula las respuestas emocionales de la amígdala, permitiendo una respuesta emocional más adecuada y controlada. La corteza cingulada anterior está involucrada en la regulación emocional y el control de la atención, ayuda a detectar conflictos emocionales y a mediar entre la parte emocional y racional del cerebro. La ínsula juega un papel importante en la adquisición de la conciencia emocional y la empatía, integrando la información emocional con el estado fisiológico del cuerpo, otros componentes de la inteligencia emocional



son: el autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades personales (Goleman, 1998; Martínez Doñate, 2023).

Teorías relevantes sobre el desarrollo emocional y social en la infancia y adolescencia

El adecuado desarrollo emocional y social en la infancia y en la adolescencia es decisivo para la formación y estructuración de la inteligencia emocional. Varias teorías abordan el desarrollo de habilidades a lo largo del tiempo. La teoría del apego de Bowlby (1969) y Ainsworth (2006) se centra en los vínculos tempranos entre niños y cuidadores. Bowlby (1969) propuso que el apego es un sistema biológico innato que promueve la supervivencia al mantener a los niños cerca de sus cuidadores. Ainsworth (2006) desarrolló el “extraño paradigma”, para observar el apego entre niños y cuidadores, identificando estilos de apego: seguro, inseguro, evitativo, inseguro-ambivalente y desorganizado (Ainsworth et al., 2015).

La teoría psicosocial de Erikson (1963), propone ocho etapas psicosociales, cada uno con un conflicto central que debe resolverse para avanzar. Durante la infancia, los bebés desarrollan confianza si sus necesidades son satisfechas: confianza vs. desconfianza. En la niñez temprana, desarrollan autonomía explorando su entorno: autonomía vs. vergüenza y duda. En la edad preescolar, los niños asumen roles y responsabilidades: iniciativa vs. culpa. En la edad escolar, desarrollan habilidades sociales y académicas, importantes para la autoestima: laboriosidad vs. inferioridad. En la adolescencia, exploran su identidad personal y social: identidad vs. confusión de roles. Resolver estos conflictos biopsicosociales, contribuye al desarrollo de las competencias emocionales y sociales, esenciales para la inteligencia emocional.

Por su parte Piaget & Cook (1952) sugirieron cuatro etapas de desarrollo cognitivo: la etapa sensoriomotora (0 a 2 años) implica la exploración del mundo a través de los sentidos; la etapa preoperacional (2 a 7 años) desarrolla el lenguaje y el pensamiento simbólico, aunque es



egocéntrica; la etapa operacional concreta (7 a 11 años), desarrolla el pensamiento lógico, limitado a situaciones concretas y la cuarta etapa operacional formal (de 11 años en adelante) desarrolla el pensamiento abstracto e hipotético. El desarrollo cognitivo de Piaget influye en la comprensión y manejo de emociones, así como en la regulación emocional a medida que las habilidades cognoscitivas se incrementan.

Relación entre inteligencia emocional y la gestión de conflictos en el ámbito educativo

La comprensión de la relación entre inteligencia emocional y gestión de conflictos en el ámbito educativo es fundamental para generar espacios de aprendizaje efectivo y enriquecedor. Esto requiere el desarrollo de habilidades emocionales, la implementación de estrategias de intervención y la adopción de prácticas educativas que promuevan el bienestar y el éxito de los estudiantes y educadores.

La comunicación asertiva, la habilidad para expresar emociones y necesidades de manera clara y respetuosa, debe ser promovida entre estudiantes y educadores. Es necesario crear espacios seguros donde los estudiantes puedan expresar sus opiniones y emociones. Los programas específicos y estrategias implementadas en el ámbito educativo, son vitales para desarrollar la inteligencia emocional y gestionar conflictos. Estos pueden incluir programas estructurados que enseñen habilidades emocionales y sociales, así como formación continua para educadores en inteligencia emocional y gestión de conflictos.

Estrategias y modelos de gestión de conflictos y su aplicación en el entorno escolar

Conocer los fundamentos teóricos sobre el funcionamiento del sistema nervioso central en las emociones y las distintas teorías de las emociones es crucial para entender cómo las emociones



influyen en el comportamiento humano. Esto es especialmente relevante en el ámbito educativo, donde la inteligencia emocional juega un papel fundamental.

Este modelo se basa en un enfoque de negociación de principios, desarrollado por Fisher & Ury (1984). Sus principales características son: Separar a las personas del problema: Enfocarse en los intereses subyacentes, no en las posiciones rígidas de las partes. Generar opciones para el beneficio mutuo: Buscar soluciones creativas que satisfagan los intereses de todas las partes involucradas. Utilizar criterios objetivos y prácticos: Basar las decisiones en estándares justos y razonables, en lugar de en la voluntad de poder.

El modelo de solución de problemas de Johnson & Johnson (1996), se basa en el desarrollo de habilidades sociales y estrategias cooperativas para que los estudiantes aprendan a resolver conflictos de manera constructiva y efectiva, promoviendo un clima escolar positivo y favoreciendo el aprendizaje.

Tipos de conflictos emocionales que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula de clases.

Antes de generar estrategias de intervención desde la orientación educativa, es necesario identificar los tipos de conflictos emocionales que se presentan en un determinado contexto educativo, considerando también la época y las circunstancias específicas.

La ansiedad académica se refiere a sentimientos intensos de preocupación y miedo relacionados con el rendimiento académico de los estudiantes. Es una condición que puede tener un alto impacto en algunos niños y jóvenes, ya que puede generar: Dificultades de concentración, Disminución del rendimiento académica y Evasión o evitación de tareas académicas.

Los problemas de regulación emocional se manifiestan como dificultades para manejar emociones intensas, como la ira, la tristeza, la depresión o la frustración. Esto puede provocar



reacciones impulsivas, conflictos con compañeros y maestros, así como dificultades para seguir instrucciones.

Otro escenario es la de mediación de conflictos. Se describe como una implementación de programas de mediación para resolver conflictos interpersonales entre los estudiantes. En este proceso se trata de entrenar a estudiantes y personal, como mediadores para facilitar la resolución de conflictos, de manera adecuada, pacífica y comprensiva. Lo importante es establecer un proceso claro para la mediación y realizar sesiones de mediación cuando surjan conflictos.

Tanto los talleres para familias como las intervenciones en el aula requieren de la participación activa de toda la comunidad escolar: estudiantes, docentes y familias. Esta integración es fundamental para lograr un abordaje integral y efectivo del bienestar emocional de los estudiantes.

Un segundo momento de la implementación tiene que ver con la planificación estratégica, esto es, desarrollar un plan estratégico, basado en la evaluación inicial, que incluya todas las intervenciones y apreciaciones propuestas y encontradas en principio. En esto debe estar involucrado todo el personal escolar, tanto en la planificación como en asignar responsabilidades claras a sus integrantes.

Un tercer ingrediente es la capacitación del personal, proporcionando capacitación continua para el personal escolar, en técnicas de gestión emocional y en resolución de conflictos. Esto puede organizarse a través de talleres y sesiones de formación regular para docentes y consejeros. Como en todo proceso de planificación es importante la labor de monitoreo y de evaluación continua, pues de esta manera se puede controlar la efectividad de las intervenciones. La manera de aplicar es utilizando métodos de evaluación cualitativos y cuantitativos, que



permitirán medir el impacto de las estrategias implementadas, haciendo los ajustes en caso necesario. Implementar estrategias desde la orientación educativa, ayudará a crear un entorno escolar más saludable y positivo, mejorando así el proceso de enseñanza-aprendizajes y el bienestar emocional de los estudiantes.

Desarrollo de estrategias de intervención docente y educativa, para el diagnóstico de conflictos emocionales en el aula.

El desarrollo de estrategias de intervención docente y educativa, es un proceso integral, que requiere una planificación cuidadosa, implementación efectiva y evaluación continua. Están involucrados múltiples actores dentro y fuera de la escuela, generando adaptaciones a los cambiantes estímulos escolares. Con un enfoque centrado en el estudiante y el apoyo de toda la comunidad educativa, estas estrategias conducen a mejoras significativas en el aprendizaje y en el desarrollo emocional.

Al identificar inicialmente las necesidades, habilidades y aspectos de mejoramiento de los estudiantes, se va a lograr un buen diagnóstico situacional, para diseñar la intervención. Siempre será necesario respaldarse con evaluaciones formativas tipo pruebas, cuestionarios y observaciones; así como también a través de entrevistas y encuestas, que permitirán la recopilación directa de información proveniente de los estudiantes, los padres de familia y otros docentes. Es importante que, desde este análisis previo de datos, se desarrolle un historial académico y los informes de progreso.

Al proponer estrategias, es importante diseñar intervenciones personalizadas, que se adapten a las necesidades individuales y/o grupales de los estudiantes. Entre los métodos más frecuentes de intervención, están: los planes de aprendizaje individualizados (IEP), metodologías de enseñanza diferenciada, uso de tecnología educativa. Al tiempo de implementar las estrategias



educativas, se considera que el objetivo es poner en práctica estrategias que se encuentren diseñadas de manera efectiva y consistente. No se puede improvisar ni utilizar acciones que no estén debidamente planificadas como parte de un proceso. Para lo cual se utilizan modelos de coenseñanza donde los docentes trabajan en equipo para atender mejor a los estudiantes; talleres y actividades interactivas, para promover el aprendizaje activo y participativo; así como, la adaptación del currículo, que implica modificar los contenidos y las actividades, según las necesidades específicas detectadas.

Realizar el monitoreo y la evaluación continua es asegurar que las estrategias implementadas cumplan con su cometido, como también realizar ajustes necesarios. Los métodos se relacionan con: evaluaciones formativas y sumativas, *feedback* constante y reuniones de seguimiento. La capacitación de los docentes es importante. Mantenerlos preparados y actualizados para implementar las intervenciones. Como siempre, dichas capacitaciones se efectúan a través de seminarios y talleres, utilizando distintas metodologías y herramientas, promoviendo grupos de docentes que comparten experiencias y mejores prácticas.

Parte imprescindible es el involucramiento de la comunidad educativa, compuesta por padres, tutores y la comunidad en general. Es imprescindible la creación de programas de involucramiento parental, colaboración con otras organizaciones locales, así como mantenerlos informados y comprometidos como comunidad. Es parte fundamental del desarrollo de este tipo de programación las acciones de prevención. Su objetivo es anticipar y reducir la aparición de problemas emocionales y de comportamiento, antes de que éstos afecten negativamente a los estudiantes. Existen programas de educación emocional y social, que enseñan habilidades de autoconciencia, autorregulación, empatía y resolución de conflictos. Del mismo modo, que talleres y actividades que promueven un clima escolar positivo, así como también la inclusión.



Se parte de un encuentro de identificación, cuyo objetivo es detectar tempranamente a los estudiantes que puedan estar experimentando problemas emocionales, sociales o académicos. Suele aplicarse el uso de cuestionarios y evaluaciones dirigidas a evaluar el bienestar emocional; como también a la observación sistemática del comportamiento y el rendimiento académico de los estudiantes.

Otro momento del proceso es el de intervención, cuyo objetivo es proporcionar apoyo y recursos específicos a los estudiantes que enfrentan dificultades para mejorar su situación. Una forma puede ser la consejería individual y grupal para abordar problemas específicos como la ansiedad, el bullying o problemas familiares. Igualmente, otra forma puede ser los programas de mediación de conflictos para resolver disputas entre estudiantes de manera pacífica y constructiva.

El paso subsiguiente es el de seguimiento y evaluación. Su objetivo es monitorear el progreso de las intervenciones y evaluar su efectividad, para hacer los ajustes necesarios. Ejemplos de esto pueden ser las reuniones periódicas con los estudiantes y sus familias, para revisar el progreso y ajustar las estrategias de apoyo. Otro ejemplo, las evaluaciones continuas del impacto de las intervenciones en el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes.

Para el desarrollo de estas estrategias deben considerarse también ciertos principios fundamentales. La individualización implica adaptar las estrategias de intervención a las necesidades individuales de cada estudiante, reconociendo que cada uno tiene una historia propia y contextos únicos. La forma de aplicación es a través de evaluaciones personalizadas y diseñar planes de intervención específicos para cada estudiante.

Otro principio es la colaboración. Ésta se podría describir cómo trabajar en conjunto y cooperativamente con profesores, padres de familia y representantes, estudiantes y otros



profesionales, para abordar de manera integral las necesidades de los estudiantes. Se trata de fomentar la comunicación efectiva y participativa, que conlleva la cooperación y la colaboración voluntaria entre todos los actores involucrados en el proceso educativo. Se debe considerar así mismo el enfoque holístico. Esto presupone considerar al estudiante en su totalidad, como un ser único, incluyendo sus aspectos emocionales, sociales, académicos y familiares. Se trata de implementar programas y estrategias que aborden múltiples áreas del desarrollo del estudiante.

El principio de proactividad implica actuar de manera anticipadas, para prevenir problemas antes de que se conviertan en obstáculos significativos para el aprendizaje y el bienestar del estudiante. Su forma de aplicación es a través del desarrollo de programas de prevención y en la creación de un entorno escolar que promueva el bienestar y el desarrollo positivo.

Intervención oportuna y eficiente para la solución de conflictos emocionales en el aula.

Para una intervención oportuna y eficiente en la solución de los conflictos emocionales generados en el aula, se deben considerar varios aspectos fundamentales. En primer lugar, la detección temprana del conflicto. Tal como lo plantea Garcés et al. (2023), la identificación precoz de problemas emocionales, permite una intervención más efectiva antes de que los conflictos se agraven o no tengan solución (Suero et al., 2019).

Otro elemento es el criterio esgrimido por Goleman (1998), respecto a la intervención individualizada, que busca diseñar intervenciones personalizadas que consideren las necesidades y características particulares de cada estudiante. Es un factor importante la colaboración multidisciplinaria, lo que implica involucrar a educadores, orientadores, psicólogos y padres de familia, en el proceso de intervención

Otro indicador importante es la formación continua del personal educativo. Bisquerra & Pérez (2007) también sostienen que capacitar a los maestros y al personal educativo en la gestión de



conflictos emocionales y en las habilidades de inteligencia emocional, marca un aporte significativo en la implementación de programas de ayuda.

Promover el positivismo en el clima escolar radica en crear un medio escolar donde se suscite el respeto, inclusión y apoyo mutuo. Por lo que, asegurar participación activa de los estudiantes, involucra a la resolución de conflictos por parte del estudiantado y la toma de decisiones que afectan el medio en el que se desempeña. Aplicar estos criterios con base científica y bibliográfica, permiten accionar con intervención de manera oportuna y eficiente, para darle solución a los conflictos emocionales en el aula.

Importancia y efectos de los conflictos emocionales en el aula de clases.

Con lo anteriormente expuesto, los conflictos emocionales en el aula, son situaciones en las que se experimentan dificultades emocionales por parte del estudiantado, que pueden afectar su bienestar, obstaculizar en las relaciones interpersonales y deteriorar su rendimiento académico. La gestión adecuada de estos conflictos es indispensable y adecuada para crear un ambiente de aprendizaje positivo y efectivo. Se enfocará una serie de criterios teóricos que exploran la importancia y los efectos de los conflictos emocionales en el aula, basado en diversas teorías y estudios.

La importancia de abordar los conflictos emocionales en el aula de clases, como parte del desarrollo integral del estudiante, no solo enfoca los aspectos cognitivos, sino especialmente el desarrollo emocional y social. Los conflictos emocionales pueden interferir de modo silencioso pero impertinente en el proceso de aprendizaje y afectar el crecimiento integral del estudiante, cualquiera sea su edad o nivel de conocimientos.

Ya lo planeaba Mérida & Jorge (2007) al enfocar su teoría de las inteligencias múltiples, donde sugería que la inteligencia emocional es tan importante como la inteligencia lógico-



matemática y la inteligencia verbal-lingüística. Los estudiantes necesitan desarrollar habilidades emocionales para alcanzar un desarrollo equilibrado.

Igualmente, al instituir el positivismo en el clima escolar, se plantea que existe un ambiente seguro y estable desde el punto de vista emocional, como evento fundamental para el aprendizaje. Los conflictos emocionales que no se resuelven crean ambientes de tensión y hostilidad, que afecta a los estudiantes. La teoría del apego de Bowlby (1969), precisamente establece que los vínculos emocionales seguros fomentan un entorno de aprendizaje seguro y positivo. Los conflictos emocionales pueden romper esos vínculos, creando inseguridad y ansiedad en el aula.

A partir de los aspectos del rendimiento académico, se derivan pensamientos y modelos como el de Evans & Stanovich (2013), los que reafirman la forma en que las emociones afectan proporcionalmente la concentración, almacenar información y participación en clases de los estudiantes. Por lo que, surge el modelo de procesamiento dual, que sugiere que las emociones negativas interfieren la eficiencia del procesamiento cognitivo, por lo que disminuye el rendimiento académico.

Por otra parte, otro efecto lo constituye el impacto en el comportamiento de los estudiantes. Los que suelen presentarse como comportamientos disruptivos, agresividad o retraimiento social, aspectos que afectan al estudiante en conflicto así como al entorno que los rodea. Bandura (1997), planteó en la teoría de la autoeficacia que los estudiantes que enfrentan conflictos emocionales experimentan disminución autoeficacia, lo que trae consigo conductas como la evasión o agresión.

Cuando surge como indicativo las relaciones entre personas, estas pueden dañar las relaciones internas entre compañeros producto a los conflictos emocionales, creando un entorno de



exclusión, *bullying* y falta de cohesión grupal. Erikson (1963), en su teoría del desarrollo social, propone que los estos conflictos durante las diferentes fases del desarrollo se convierten en procesos críticos que afectan a los estudiantes en la formación de relaciones saludables y seguras.

Conclusiones

La inteligencia emocional en el ámbito educativo promueve el desarrollo integral de los estudiantes, pues es esencial para el desarrollo personal, rendimiento académico, habilidades sociales y bienestar emocional. Los estudiantes con mayor inteligencia emocional son capaces de manejar sus conflictos de manera más efectiva, reduciendo la incidencia de problemas emocionales y comportamentales en el aula y en su contexto social.

La generación de programas de aprendizaje emocional ha demostrado ser eficaces en mejorar la regulación emocional y las habilidades sociales de los estudiantes, promoviendo un ambiente escolar más positivo y colaborativo. Sin embargo, es imprescindible la capacitación a los docentes. La formación y capacitación de los docentes en inteligencia emocional y gestión de conflictos, marca un antes y un después en la implementación exitosa de estas estrategias. La capacitación a los docentes los hará sentirse más dispuestos, preparados y seguros de apoyar a sus estudiantes emocionalmente.



Referencias Bibliográficas

- Ainsworth, M. D. S. (2006). Attachments and other affectional bonds across the life cycle. In *Attachment across the life cycle* (pp. 41-59). Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203132470-6/attachments-affectional-bonds-across-life-cycle-mary-salter-ainsworth>
- Ainsworth, M. D. S., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. N. (2015). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Psychology press. <https://tilknytning.nu/wp-content/uploads/2023/04/Ainsworth-Patterns-of-Attachment.pdf>
- Ancalla, C. (2019). Componentes de la inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del 5to ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Tecnológica de los Andes.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4638/TESIS_ANCALLA_C_AMILO.pdf?sequence=1
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy the exercise of control. New York: H. *Freeman & Co. Student Success*, 333, 48461.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7953477/mod_resource/content/1/Self-Efficacy_%20The%20Exercise%20of%20Control.pdf
- Bar On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 13-25. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PSt/article/view/8415>
- Bisquerra, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Bowlby, J. (1969). Attachment and loss: Vol. 1. Attachment. *Basic Books, New York*, 106, 82.
<https://img3.reoveme.com/m/ebec2baa109f2808.pdf>



- Duarte, S. A. R., Barajas, M. C. A. y Prada, Q. N. A. (2024). Potenciando la Educación Secundaria: Estrategias de desarrollo de inteligencia emocional en el aula. *Revista Digital de Investigación y Postgrado*, 5(9), 93-106. <https://doi.org/10.59654/2m728d64>
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (Vol. 2). New York: Norton.
https://brill.com/downloadpdf/book/edcoll/9783657768387/B9783657768387_s048.pdf
- Evans, J. S. B., & Stanovich, K. E. (2013). Dual-process theories of higher cognition: Advancing the debate. *Perspectives on psychological science*, 8(3), 223-241.
<https://doi.org/10.1177/1745691612460685>
- Fisher, R., & Ury, W. (1984). *El arte de negociar sin ceder*. Compañía Editorial Continental.
https://affur.org.uy/wp-content/uploads/2021/12/SodaPDF-compressed-SodaPDF-compressed-Fisher-Roger-Obtenga-El-Si-psicologia-comprimido_reduce_reduce-1.pdf
- Galindo Domínguez, H., Sainz de la Maza, M. & Losada Iglesias, D. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(3), 141-157.
<https://doi.org/10.6018/reifop.528721>
- Garcés, N. N. G., Fajardo, Z. I. E., Villao, M. L. S., Caguana, D. R. M., & Esteves, A. C. Q. (2023). Relaciones entre el Bienestar Mental y el Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios: Una Revisión Sistemática. *Salud, Ciencia y Tecnología-Serie de Conferencias*, 2, 470-470. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023470>
- García Bullé, S. (2022). ¿Por qué el feminismo no es uno solo? Observatorio. Tecnológico de Monterrey e Instituto para el futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/olas-feminismo-8m>



- Goleman, D. (1998). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*, Nueva York, Bantam, 1995 (trad. cast.: *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós, 2004). *Working with Emotional Intelligence*, Nueva York, Bantam. <https://asantelim.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/daniel-goleman-emotional-intelligence.pdf>
- González, E. T., Vacas, E. M. C., González, M. D. C. T., & Lorenzo, C. M. (2020). El papel de las emociones en el aula de educación infantil. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 24(1), 226-244. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v24i1.8675>
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of educational research*, 66(4), 459-506. <https://doi.org/10.3102/003465430660044>
- Martínez Doñate, J. P. (2023). Los principales componentes de la inteligencia emocional. *Reeduca.net*. <https://www.reduca.net/blog/atencion-temprana/componentes-inteligencia-emocional>
- Mérida, J. A. M., & Jorge, M. L. M. (2007). La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternberg (1985) como desarrollos teóricos precursores de la noción de inteligencia emocional. *Revista de Historia de la Psicología*, 28(4), 67-92. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2514677.pdf>
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European journal of personality*, 17(1), 39-57. <https://doi.org/10.1002/per.466>
- Piaget, J., & Cook, M. (1952). *The origins of intelligence in children* (Vol. 8, No. 5, pp. 18-1952). New York: International Universities Press.



www.bxscience.edu/ourpages/auto/2014/11/16/50007779/Piaget%20When%20Thinking%20Begins10272012_0000.pdf

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sanz Larrarte, L. (2023). La importancia de trabajar la inteligencia emocional en edades tempranas. Una propuesta de intervención. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/60071>
- Suero, S. F., Almagro, B. J., & Buñuel, P. S. L. (2019). Necesidades psicológicas, motivación e inteligencia emocional en Educación Física. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(2). <https://doi.org/10.6018/reifop.22.2.345241>
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). La inteligencia emocional marca la diferencia: el impacto de las habilidades de inteligencia emocional del profesorado en las estrategias de manejo de conflictos en el aula. *Know and Share Psychology*, 1(4).
<https://doi.org/10.25115/kasp.v1i4.4249>
- Valente, S., Veiga-Branco, A., Rebelo, H., Lourenço, A.A. & Cristóvão, A.M. (2020). The relationship between emotional intelligence ability and teacher efficacy. *Universal Journal of Educational Research*, 8(3), 916–923.
<https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080324>

