

Capítulo 5

Inteligencia emocional y resolución de conflictos (en estudiantes del 2do bachillerato de la Unidad Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira)

Taylor Orrala Reyes, Milka Matias Gonzalez, Ivanna Rodriguez Yagual, Adbhigayl Gonzalez Malavé, Nicole Dominguez Santos

Resumen

El presente estudio analiza la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de segundo bachillerato de la Unidad Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira durante el año 2025. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, utilizando un cuestionario tipo Likert que evaluó dimensiones como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, negociación y reflexión. Los resultados evidencian que los estudiantes presentan niveles intermedios de inteligencia emocional, destacando la autoconciencia y la empatía como sus dimensiones más consolidadas, mientras que la autorregulación mostró mayores dificultades. En cuanto a la resolución de conflictos, se identificó un uso frecuente de estrategias constructivas, especialmente la reflexión posterior al conflicto. Aunque el estudio es descriptivo y no establece relaciones causales, los patrones observados sugieren que un mejor manejo emocional podría favorecer la adopción de estrategias más positivas y pacíficas para enfrentar los conflictos. Se concluye que es importante fortalecer la educación emocional en el entorno escolar para promover ambientes de convivencia más respetuosos y colaborativos.

Palabras clave: inteligencia emocional; resolución de conflictos; autorregulación; empatía; convivencia escolar; educación emocional.

Orrala Reyes, T., Gonzalez, M. M., Rodriguez Yagual, I., Gonzalez Malavé, A., & Dominguez Santos, M. (2025). Inteligencia emocional y resolución de conflictos (en estudiantes del 2do bachillerato de la Unidad Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira). En H. M. Castillo Del Valle, G. A. Sornoza Zavala, & W. A. Zambrano Vélez, (Coords). *Salud mental en la era digital. Redes sociales, violencia y bienestar psicosocial (Volumen I)*. (pp. 97-113). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.374.796>



Introducción

En la actualidad, la educación no se limita únicamente a la transmisión de conocimientos académicos, sino que también busca el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo habilidades socioemocionales esenciales para su bienestar y convivencia. En este contexto, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos emergen como competencias fundamentales que inciden directamente en el equilibrio psicológico y el rendimiento académico. La inteligencia emocional puede comprenderse como la capacidad que tiene cada persona para reconocer lo que siente, entender por qué lo siente y manejar esas emociones de manera adecuada en la convivencia diaria. Esta se entiende como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones de manera eficaz (Salovey & Mayer, 1990). Este tipo de inteligencia ayuda a que el individuo desarrolle una mayor autoconciencia, mejore su empatía y fortalezca sus relaciones con los demás. Por otra parte, la resolución de conflictos es una competencia práctica que facilita manejar los desacuerdos de manera positiva. Por medio del diálogo y la mediación, es posible alcanzar soluciones pacíficas y evitar que los conflictos escalen hasta convertirse en situaciones conflictivas (Lederach, 1995). Examinar ambas variables en el ámbito educativo permite reconocer su relevancia, ya que su vinculación influye en el bienestar emocional de los estudiantes.

El presente estudio se centra en dos ejes conceptuales: la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. La primera se aborda desde la perspectiva del modelo de habilidad propuesto por Acosta-Pérez & Cisneros-Bedón (2019), quienes la describen como “una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación al pensamiento”. Esta idea coincide con lo que propone Prado et al. (2024). Ellos definen la inteligencia emocional a partir de cinco elementos clave: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación (o la capacidad de motivarse a uno mismo), la empatía y las habilidades sociales. Todos estos componentes son esenciales

para lograr un buen equilibrio emocional y manejar las relaciones con los demás dentro del aula. Por otro lado, la resolución de conflictos se aborda desde la teoría de la transformación de conflictos de Lederach (1995). Esta teoría va más allá de solo mediar un desacuerdo; lo que realmente busca es construir relaciones que sean más justas, duraderas y colaborativas.

Además, la literatura científica ha evidenciado de forma consistente la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolver conflictos. En el ámbito internacional, estudios como el de Molina-Isaza & Nova-Herrera (2025), en España muestran que los estudiantes con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menos conductas agresivas y emplean con mayor frecuencia estrategias de mediación. En varios países de América se ha estudiado cómo la inteligencia emocional influye en la convivencia escolar. En Colombia, Molina-Isaza y Nova-Herrera (2025) destacan que estas habilidades mejoran las reacciones entre estudiantes y contribuyen a un mejor clima escolar. De forma similar, en Ecuador, un estudio publicado en la revista *Reincisol* (Prado et al., 2024), evidenció una relación significativa entre la inteligencia emocional y la manera en que los alumnos resuelven conflictos, respaldando el enfoque de esta investigación.

Pese a los avances y al creciente interés en el tema, aún persisten dificultades entre jóvenes para gestionar sus emociones, lo que se refleja en situaciones de burlas, discusiones o aislamiento social. Esta realidad es particularmente alarmante en Ecuador, donde el acoso escolar afecta a cerca de uno de cada cinco estudiantes. Esta cifra subraya la urgencia de fortalecer la educación emocional en el sistema. Claramente, existe una brecha entre lo que se enseña en teoría y lo que se aplica en la práctica, ya que la educación emocional todavía no ha logrado consolidarse como una herramienta eficaz para prevenir la violencia. Por esta razón, el problema de investigación que se plantea se enfoca en la aparente desconexión entre tener un buen nivel de inteligencia emocional y la habilidad de los estudiantes para

manejar y resolver conflictos de forma constructiva. De esta forma, se plantea como pregunta de investigación la siguiente: ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira durante el año 2025?

Justificar esta investigación resulta fundamental debido a su aporte simultáneo en los ámbitos teórico, práctico y social. En el plano teórico, permite profundizar en la comprensión de cómo la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en contextos escolares, tomando como base el planteamiento de Salovey & Mayer (1990), quienes sostienen que esta habilidad favorece la adecuada regulación y comprensión de las emociones. Los aportes de esta investigación son muy relevantes.

En la parte práctica, se espera que los resultados sirvan como punto de partida para diseñar e implementar acciones educativas específicas que refuercen las habilidades socioemocionales de los estudiantes.

De manera similar, en el plano social, el estudio busca ayudar a crear ambientes escolares más pacíficos y respetuosos, impulsando una convivencia que se base en la empatía y el respeto mutuo.

Es necesario reconocer que el sistema educativo ecuatoriano está lidiando con serios retos en cuanto a la convivencia. Las cifras evidencian claramente: un informe clave del Ministerio de Educación (UNICEF & Ministerio, 2017), obliga a prestar atención al dato de que “1 de cada 5 estudiantes ha sufrido de acoso escolar”. Además, la literatura especializada, como el artículo de Vera (2020), en la revista *Uniandes Episteme*, confirma sin rodeos que la violencia en las escuelas es una “realidad latente” que persiste a pesar de las políticas implementadas. Esta problemática lleva a ir más allá de solo cuantificar los casos. Es necesario generar conocimiento que profundice en los factores psicológicos que, al ser atendidos, pueden contribuir de manera significativa a la prevención y a un manejo

más acertado de la situación. Aunque existen investigaciones sobre la violencia escolar en el país, aún son escasas las evidencias que analizan la relación entre inteligencia emocional y el uso de estrategias pacíficas para resolver conflictos en estudiantes de bachillerato, lo que refuerza la importancia de este estudio.

El objetivo general de esta investigación es describir y analizar entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira durante el año 2025. De manera específica, se pretende identificar cómo los diferentes componentes de la inteligencia emocional se vinculan con la adaptación de estrategias constructivas para resolver conflictos, aportando a la creación de entornos escolares más armónicos, empáticos y seguros.

Metodología

En este estudio se emplea un enfoque cuantitativo, se basa en el análisis de datos numéricos obtenidos a través de una encuesta diseñada específicamente para la investigación. Este tipo de enfoque permite evaluar de forma objetiva las variables relacionadas con la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del segundo bachillerato. Según Hernández Sampieri et al. (2014), el método cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos para probar hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos, con el propósito de identificar patrones y probar teorías.

La investigación se desarrolla dentro del paradigma positivista, el cual se fundamenta en observar y medir la realidad social de manera objetiva. Desde esta perspectiva, el investigador busca explicar los fenómenos apoyándose en la evidencia empírica. Tal como señala Briones (2006), el paradigma positivista adopta los fundamentos epistemológicos de las ciencias naturales y pretende estudiar los hechos sociales mediante observación y verificación empírica.

El diseño de esta investigación es no experimental, transversal y descriptivo, ya que se limita a observar la realidad sin intervenir en las variables, describiendo los fenómenos tal como se presentan en un único momento temporal. En esta investigación se adopta este diseño porque permite examinar los niveles de las variables estudiadas dentro de su contexto natural. Según Arias (2012), los diseños no experimentales son aquellos en los cuales no se manipulan de manera intencional las variables independientes, sino que se observan los fenómenos tal como ocurren.

En relación con el método, se emplea el método científico con un enfoque cuantitativo, ya que permite estructurar la investigación de manera lógica y comprobable. Este método guía el proceso a través de etapas sistemáticas de observación, análisis y verificación de los datos recolectados mediante la encuesta. Ander-Egg (2011), señala que el método científico es un proceso racional y crítico que dirige la investigación hacia la comprobación empírica de los fenómenos observados.

El estudio se enmarca en la investigación descriptiva, ya que pretende identificar y detallar las características más relevantes de las variables analizadas. Este nivel de profundidad permite delimitar los aspectos más relevantes de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes evaluados. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades y características esenciales de personas, grupos o comunidades.

La población de esta investigación está integrada por los estudiantes de segundo Bachillerato General Unificado de un colegio, quienes constituyen el total de personas sobre las cuales se pretende extrapolar los resultados. En este estudio, se considera la población como el conjunto de individuos que comparten ciertas características comunes y que son objeto de análisis (Bernal, 2010) define que la población corresponde a todos los casos que presentan determinadas características y que son objeto de estudio en una investigación.

La muestra utilizada es de tipo no probabilística por conveniencia, debido a que se seleccionó en función de la accesibilidad y disponibilidad de los estudiantes al momento de aplicar la encuesta. Esta estrategia se ajusta a las condiciones reales del entorno educativo. Como señalan Hernández Sampieri et al. (2014), la muestra por conveniencia se emplea cuando los participantes se eligen por su accesibilidad y disposición, siendo apropiada en estudios de carácter exploratorio o descriptivo.

Para obtener la información requerida, se aplicó una encuesta estructurada diseñada con una escala tipo Likert. Este instrumento hizo posible evaluar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los estudiantes frente a diversas afirmaciones vinculadas con las variables analizadas en la investigación.

El cuestionario se diseñó teniendo en cuenta varias dimensiones fundamentales:

Inteligencia Emocional: Se evaluó a través de la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía.

Resolución de Conflictos: Se incluyeron aspectos como la escucha activa, la negociación, el control de la agresividad y la reflexión. Como señala Arias (2012), el cuestionario es una técnica útil para recopilar información a través de preguntas estructuradas que ayudan a describir las variables analizadas.

Una vez recopilados los datos, se procedió a efectuar un análisis estadístico orientado a identificar la distribución de las respuestas y las tendencias principales en cada una de las dimensiones evaluadas. Este análisis permitió explorar posibles patrones de relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato, a partir de la comparación de frecuencias y porcentajes observados en las distintas categorías de respuesta

Resultados

Tabla 1. Reconocimiento emocional en diferentes momentos.

¿Reconozco fácilmente cómo me siento en diferentes momentos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,4	2,4	2,4
	casi nunca	4	9,8	9,8	12,2
	a veces	21	51,2	51,2	63,4
	casi siempre	11	26,8	26,8	90,2
	siempre	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Dimensiones de autoconciencia emocional.



Fuente: elaboración propia

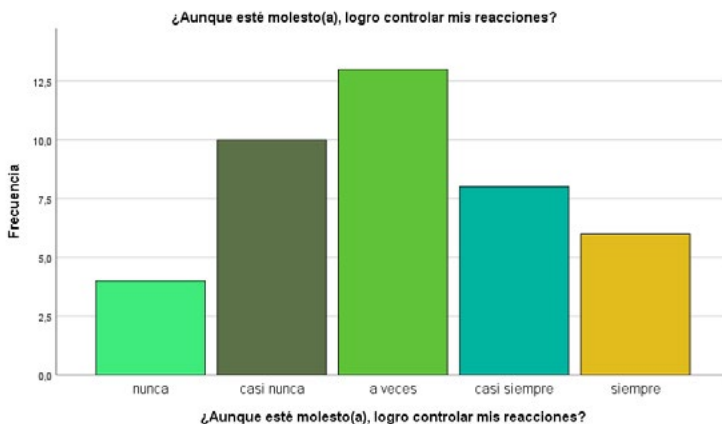
Nota: los resultados reflejan que los estudiantes sí logran reconocer cómo se sienten, aunque esto no ocurre siempre con la misma claridad. En la interpretación realizada, esto demuestra que poseen bases de autoconciencia emocional, pero todavía requieren mayor estabilidad para identificar sus emociones de manera más precisa en distintas situaciones.

Tabla 2. Control de emociones ante el enojo.

¿Aunque esté molesto(a), logro controlar mis reacciones?					
		Fre- cuencia	Por- centaje	Porcenta- je válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	9,8	9,8	9,8
	casi nunca	10	24,4	24,4	34,1
	a veces	13	31,7	31,7	65,9
	casi siempre	8	19,5	19,5	85,4
	siempre	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Dimensiones de autorregulación emocional.



Fuente: elaboración propia

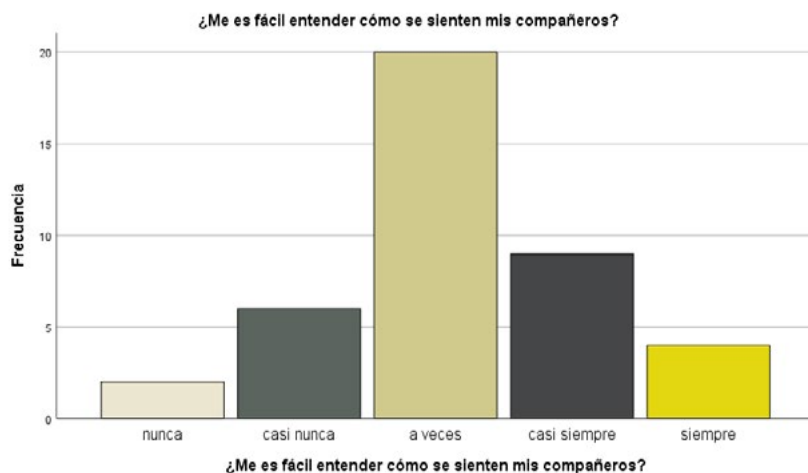
Nota. Los resultados muestran que el control emocional ante el enojo es una de las áreas donde los estudiantes encuentran más dificultad. Aunque algunos logran regularse, una parte importante solo lo consigue ocasionalmente. Desde la perspectiva del estudio, esto evidencia que la autorregulación es una dimensión que necesita mayor refuerzo dentro del aula.

Tabla 3. Facilidad para comprender emociones de compañeros.

¿Me es fácil entender cómo se sienten mis compañeros?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,9	4,9	4,9
	casi nunca	6	14,6	14,6	19,5
	a veces	20	48,8	48,8	68,3
	casi siempre	9	22,0	22,0	90,2
	siempre	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 3. Dimensiones de empatía.



Fuente: elaboración propia

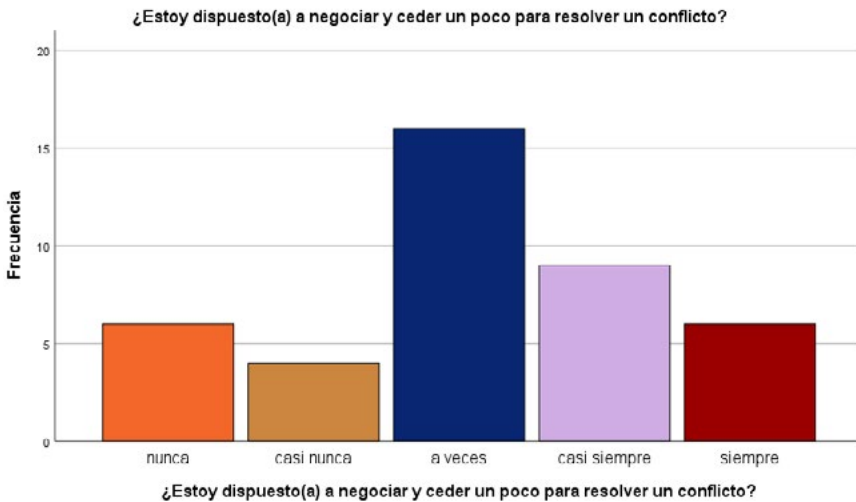
Nota. Se observa que que la mayoría del estudiantado logra, al menos con cierta frecuencia, comprender las emociones de los demás. Sin embargo, los datos también muestran que no todos lo hacen de manera constante, lo cual nos sugiere que el nivel de empatía es moderado y aún puede desarrollarse para mejorar la convivencia.

Tabla 4. Disposición a negociar y ceder.

¿Estoy dispuesto(a) a negociar y ceder un poco para resolver un conflicto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	14,6	14,6	14,6
	casi nunca	4	9,8	9,8	24,4
	a veces	16	39,0	39,0	63,4
	casi siempre	9	22,0	22,0	85,4
	siempre	6	14,6	14,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 4. Estrategia de negociación en la resolución de conflictos.



Fuente: elaboración propia

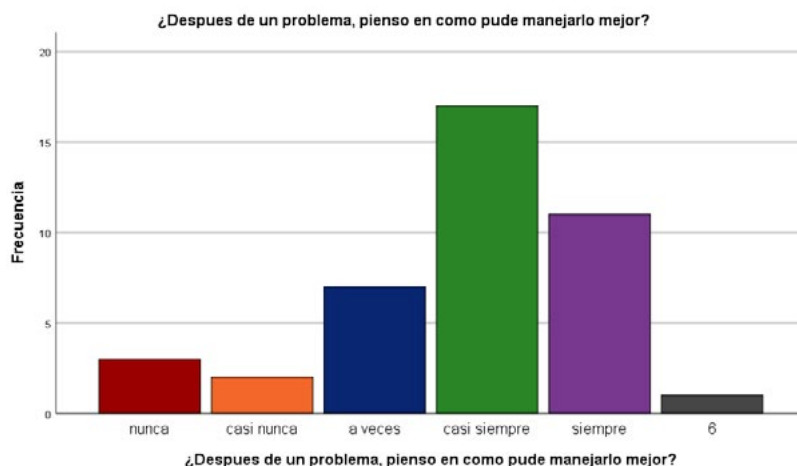
Nota. Los resultados indican que existe apertura a la negociación, aunque no en todos los casos. En la interpretación realizada, los estudiantes reconocen la importancia de ceder para resolver conflictos, pero todavía mantienen ciertas resistencias que pueden limitar acuerdos más efectivos.

Tabla 5. Reflexión posterior al conflicto.

¿Después de un problema, pienso en cómo pude manejarlo mejor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	7,3	7,3	7,3
	casi nunca	2	4,9	4,9	12,2
	a veces	7	17,1	17,1	29,3
	casi siempre	17	41,5	41,5	70,7
	siempre	11	26,8	26,8	97,6
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 5. Estrategia de reflexión ante los conflictos.



Fuente: elaboración propia

Nota. La tabla y la figura muestran que la mayoría de los estudiantes sí realiza un proceso de reflexión después de enfrentar un conflicto. Este constituye uno de los hallazgos más positivos, ya que implica que los estudiantes buscan aprender de sus experiencias y mejorar sus comportamientos en futuras situaciones.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio permiten comprender con mayor claridad cómo se relacionan la inteligencia emocional y la

resolución de conflictos en los estudiantes evaluados. En términos generales, se evidenció que varias dimensiones de la inteligencia emocional, como la autoconciencia y la empatía, presentan niveles intermedios. Estos coinciden con lo planteado por Salovey & Mayer (1990), quienes sostienen que estas habilidades suelen desarrollarse de manera gradual y se relacionan directamente con las interacciones que los adolescentes mantienen en su entorno cotidiano. El hecho de que la mayoría de los estudiantes reconozcan sus emociones y logre comprender las de los demás, aunque no siempre de forma consistente, sugiere que existen bases importantes sobre las cuales continuar fortaleciendo su desarrollo socioemocional.

Sin embargo, una de las tendencias más relevantes del estudio fue la presencia de dificultades en la autorregulación. Un porcentaje significativo de estudiantes indicó que solo “a veces” o “casi nunca” logra controlar sus reacciones cuando se siente molesto(a). Este hallazgo ya había sido advertido en investigaciones nacionales que señalan que una parte de la población estudiantil en Ecuador aún enfrenta problemas para gestionar impulsos y responder de manera equilibrada ante situaciones de tensión (UNICEF & Ministerio, 2017). Esto pone de manifiesto la necesidad de que las instituciones educativas continúen incorporando programas sistemáticos de educación emocional.

Por otro lado, los resultados revelaron que los estudiantes recurren con frecuencia a estrategias constructivas, especialmente la reflexión después de un conflicto. Esta práctica es especialmente valiosa, ya que según Lederach (1995), la capacidad de analizar lo sucedido y reconocer alternativas más adecuadas es un elemento clave para transformar de manera positiva las relaciones interpersonales. La reflexión también puede ser un punto de partida para fortalecer otras habilidades, como la negociación y la escucha activa.

Aunque las tendencias encontradas sugieren cierta correspondencia entre niveles más altos de gestión emocional y el uso de estrategias más adaptativas, es importante señalar que El

presente estudio se basó exclusivamente en análisis descriptivos. En consecuencia, no es posible afirmar relaciones directas entre ambas variables sin la aplicación de pruebas inferenciales. Aun así, los patrones observados aportan una visión inicial sobre cómo se combinan estos factores en la práctica escolar, permitiendo identificar áreas de fortaleza y aspectos que requieren mayor atención.

Conclusión

El presente estudio permitió identificar que los estudiantes presentan niveles moderados en varias dimensiones de la inteligencia emocional, particularmente en la autoconciencia, la empatía y la motivación. Asimismo, se observaron tendencias positivas en estrategias de resolución de conflictos como la reflexión y la negociación. Esto evidencia la existencia de bases socioemocionales que pueden favorecer la convivencia escolar.

No obstante, se identificaron dificultades específicas en la autorregulación emocional, especialmente en la capacidad para controlar reacciones impulsivas en situaciones de enojo. Este hallazgo refuerza la importancia de fortalecer programas educativos centrados en la gestión emocional y el autocontrol, componentes esenciales para prevenir discusiones, respuestas impulsivas y conductas reactivas.

Si bien los datos descriptivos sugieren posibles relaciones entre las habilidades emocionales y las estrategias de resolución de conflictos, no se realizaron pruebas inferenciales que permitan establecer asociaciones directas. Por esta razón, los resultados deben interpretarse como tendencias generales y no como relaciones causales.

Se recomienda implementar intervenciones escolares que fortalezcan la autorregulación, el diálogo y la mediación entre pares. Estos esfuerzos pueden contribuir a crear un ambiente educativo más seguro, respetuoso y colaborativo, promoviendo una convivencia basada en la empatía y la reflexión.

Referencias

- Acosta-Pérez, P., & Cisneros-Bedón, J. (2019). El fantasma del acoso escolar en las unidades educativas particulares de la ciudad de Ambato. *CienciaAmérica*, 8(1), 74-89. <https://doi.org/10.33210/ca.v8i1.207>
- Ander-Egg, E. (2011). *Métodos y técnicas de investigación social*. Lumen / Humanitas.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Episteme.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Briones, G. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa en ciencias sociales*. Editorial Trillas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Lederach, J. (1995). *La transformación de los conflictos sociales: Hacia una teoría constructiva*. Ediciones Gernika Gogoratz.
- Molina-Isaza, L. E., & Nova-Herrera, A. J. (2025). La inteligencia emocional y la resolución de conflictos escolares: estudio correlacional. *Educación y Humanismo*, 27(48), 1-25. <https://doi.org/10.17081/eduhum.27.48.6755>
- Prado, M. C., Fonseca, J. T., Merchán, N. O., Ponce, Y. A., & Ruiz, A. M. (2024). Relación entre la inteligencia emocional y la Resolución de Conflictos en el Aula de Educación Básica. *Reincisol: Revista de Investigación Científica y Social*, 3(6), 4499-4509. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)4499-4509](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4499-4509)
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- UNICEF & Ministerio de Educación del Ecuador. (2017, 10 de mayo). *1 de cada 5 estudiantes ha sufrido de acoso escolar en el Ecuador*. <https://n9.cl/8smqo>
- Vera, C. M. (2020). Fundamentos teóricos de la violencia escolar para su abordaje en Ecuador. *Episteme*, 7, 364-377.

Emotional Intelligence and Conflict Resolution (in 12th Grade Students at the Luis Augusto Mendoza Moreira Educational Unit)

Inteligência Emocional e Resolução de Conflitos (em Estudantes do 2º Ano do Ensino Médio da Unidade Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira)

Taylor Orrala Reyes

Universidad Estatal Península de Santa Elena | Santa Elena | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0001-8644-474X>

taylor.orralareyes9084@upse.edu.ec

Milka Matias Gonzalez

Universidad Estatal Península de Santa Elena | Santa Elena | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0009-8394-224X>

milka.matiagonzalez0384@upse.edu.ec

Ivanna Rodriguez Yagual

Universidad Estatal Península de Santa Elena | Santa Elena | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-5150-8047>

ivanna.rodriguezzyagual5176@upse.edu.ec

Adbhigayl Gonzalez Malavé

Universidad Estatal Península de Santa Elena | Santa Elena | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0005-6111-8146>

adbhigayl.gonzalesmalave4080@upse.edu.ec

Nicole Dominguez Santos

Universidad Estatal Península de Santa Elena | Santa Elena | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-0081-3834>

nicole.dominguezsantos5326@upse.edu.ec

Abstract

This study analyzes the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in 12th grade (second year of high school) students at the Luis Augusto Mendoza Moreira Educational Unit during the 2025 academic year. A quantitative approach was employed, with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design, using a Likert-type questionnaire that assessed dimensions such as self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, negotiation, and reflection. The results show that students present intermediate levels of emotional intelligence, with self-awareness and empathy as their most consolidated dimensions, while self-regulation showed greater difficulties. Regarding conflict resolution, a frequent use of constructive strategies was identified, especially post-conflict reflection. Although the study is descriptive and does not establish causal relationships, the observed patterns suggest that better emotional management could favor the adoption of more positive and peaceful strategies to face conflicts. It is concluded that it is important to strengthen emotional education in the school environment to promote more respectful and collaborative coexistence environments.

Keywords: emotional intelligence; conflict resolution; self-regulation; empathy; school coexistence; emotional education.

Resumo

O presente estudo analisa a relação entre a inteligência emocional e a resolução de conflitos em estudantes do 2º ano do Ensino Médio da Unidade Educativa Luis Augusto Mendoza Moreira durante o ano de 2025. Foi empregada uma abordagem quantitativa, com desenho não experimental, descritivo e de corte transversal, utilizando um questionário tipo Likert que avaliou dimensões como

autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia, negociação e reflexão. Os resultados evidenciam que os estudantes apresentam níveis intermediários de inteligência emocional, destacando a autoconsciência e a empatia como suas dimensões mais consolidadas, enquanto a autorregulação mostrou maiores dificuldades. Quanto à resolução de conflitos, identificou-se um uso frequente de estratégias construtivas, especialmente a reflexão pós-conflito. Embora o estudo seja descritivo e não estabeleça relações causais, os padrões observados sugerem que um melhor manejo emocional poderia favorecer a adoção de estratégias mais positivas e pacíficas para enfrentar os conflitos. Conclui-se que é importante fortalecer a educação emocional no ambiente escolar para promover ambientes de convivência mais respeitosos e colaborativos.

Palavras-chave: inteligência emocional; resolução de conflitos; autorregulação; empatia; convivência escolar; educação emocional.