



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Propuesta Basada En La Inteligencia Emocional Para Mejorar La
Resolución De Conflictos En Una Unidad Educativa De Ecuador,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Psicología Educativa

AUTORA:

Alcívar Alcívar, Erika Galaxia (<https://orcid.org/0000-0002-7420-7114>)

ASESOR:

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (<https://orcid.org/0000-0002-4512-6120>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Atención integral del infante, niño y adolescente

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo en la reducción de brechas y carencias en la educación en todos
los niveles

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme y haberme dado la vida, guiándome en cada caminar de mi existencia, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A la memoria de mi padre Jacinto y mi hermano Jacinto Gregorio, aquí en este mundo a mi madre Susana por ser el pilar más importante en la tierra demostrándome siempre su amor, cariño y apoyo incondicional, a mis hermanos, hermanas, a mis sobrinos, a mis sobrinas en especial a Lupita y Susam, gracias a toda mi familia en general.

Agradecimiento

Con Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles y alegres. Estas palabras son para ustedes, a mi madre por todo su amor, a mis hermanos, hermanas, sobrinos y sobrinas, a mi compañero sentimental J.S que también me ha apoyado mucho igual que todos en mi familia. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1 Tipo investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
4.1 Análisis descriptivo.	21
V. Discusión	25
VI. Conclusiones.....	29
VII. Recomendaciones	30
VIII.Propuesta.....	
II.Fundamentación.....	
Objetivo general	
Anexos	35

Índice de tablas

Tabla 1 Población de docentes de una unidad educativa	17
Tabla 2 Muestra de docentes.....	18
Tabla 3 Dimensiones de la variable resolución de conflictos	21
Tabla 4 Insumos para la elaboración de la propuesta.....	23
Tabla 5 Nivel de resolución de conflictos	24

RESUMEN

El presente estudio titulado propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una unidad educativa de Ecuador, 2022, tuvo como objetivo general elaborar una propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador. El tipo de estudio fue básico con diseño no experimental propositiva; con una muestra de 35 docentes, el recojo de la información se realizó con un instrumento que fue la encuesta basada en el cuestionario, con 20 ítems de la variable dependiente, instrumentos que tuvieron la validez por juicio de cuatro expertos y verificada su confiabilidad a través del alfa de Cron Bach. Los datos se experimentaron con la aplicación del programa SPSS presentándolos en tablas lineales no paramétrica para el progreso de los objetivos. A través del análisis se llegó a la conclusión, que los encuestados ubican la resolución de conflictos entre el nivel medio 45, 7% y el nivel alto 54, 3%, lo que demuestra que la propuesta basada en la inteligencia emocional contribuye en gran manera en la resolución de conflictos.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, resolución de conflictos.

ABSTRACT

The present study entitled proposal based on emotional intelligence to improve conflict resolution in an educational unit in Ecuador, 2022, had the general objective of developing a proposal based on emotional intelligence to improve conflict resolution in teachers of an educational unit. in Ecuador. The type of study was basic with a propositive non-experimental design; With a sample of 35 teachers, the collection of information was carried out with an instrument that was the survey based on the questionnaire, with 20 items of the dependent variable, instruments that were valid by the judgment of four experts and verified their reliability through of Cron Bach's alpha. The data was experimented with the application of the SPSS program, presenting them in non-parametric linear tables for the progress of the objectives. Through the analysis, it was concluded that the respondents place the resolution of conflicts between the medium level 45.7% and the high level 54.3%, which shows that the proposal based on emotional intelligence contributes greatly in conflict resolution.

Keywords: Emotional Intelligence, conflict resolution.

I. INTRODUCCIÓN

El entorno educativo es un escenario ideal para mirar diferencias particulares en la manera de experimentar, notar y manifestar emociones. Y que por medio de la relación social en el aula se puede identificar cada pensamiento de los alumnos. Todos los seres humanos, pero sobre todo los niños tienen una necesidad importante de sentir amor, cercanía y conexión, porque es un momento decisivo en su crecimiento y formación es importante que la primera relación entre ellos con sus familiares o cuidadores este emocionalmente estable, ayudándolos a construir una base para sus relaciones a lo largo de su vida favoreciendo el área socio afectiva y las relaciones entre pares, dicho por la Organización Panamericana de la Salud, (OPS, 2020).

La UNICEF, en conjunto con la ONU, sobre el maltrato de niños y juventud de todo el planeta, preocupa los siguientes datos encontrados: en el 2017 el 66% de niños y adolescentes ha sido víctima de bullying, en 18 territorios, dando un reporte de 246 millones de niños y adolescentes ha sido víctima de abuso, de esta manera la UNESCO asegura que todos los niños y adolescentes tengan entrada o derecho a ambientes de aprendizaje inclusivos, seguros, y sanos (Unesco , 2022).

En el marco internacional en Venezuela un informe de la Revista Científica CIENCIAEDUC revela que, en el campo de la educación, en todas las instituciones, se mira disputas, malentendidos, agresiones, falta de habilidades comunicativas, hostilidad en las relaciones interpersonales, provocando malestar e incomprensión entre pares. Sin embargo, el conflicto es una oportunidad para crecer, para permitir el aprendizaje, es tan didáctico como el desarrollo de temas académicos , en el sentido de que los educadores deben mediar en los conflictos entre los alumnos para no permitir que empeoren y evitar la agresión del discurso ,analizar las causas del conflicto desde una mirada amplia, incluyendo todos los contextos ,en particular, la inteligencia emocional juega un rol muy importante en la gestión de conflictos debido a su inteligencia para comprender las emociones tanto de usted como de los demás (Cienciaeduc, 2019).

Según Ceniceros , Vasquez, & Fernadez , (2017), en Latinoamérica es común darse cuenta en los planteles, niñez con un pobre control emocional y con bajo rendimiento académico, no decididos para comunicarse, siendo blanco de inquietud o rechazo por los compañeros. En una escala del 1 al 5, el promedio de la IE en estudiantes latinoamericanos de básica es de 3, (tendencia regular).

Asimismo, en el ámbito nacional el Ministerio de Educación la revista Pasa la voz considera que la salud emocional es un estado de bienestar físico y psicológico que da a una persona adaptarse perfectamente a las situaciones en cambiante que el 90% de los estudios realizados indican que un niño emocionalmente estable está preparado para enfrentarse a los retos sociales y académicos que se le presenten. (Mineduc, 2019).

En el contexto local el interés por el presente estudio radica en el gran beneficio que cumple la inteligencia emocional en el forma de enseñanza de los alumnos en los centros formativos, porque solo así estarán preparados para hacerle frente a las demandas actuales, las tensiones, la globalización del conocimiento personal, estudiantil y profesional, la necesidad de mejora continua, son posturas cambiantes del animó emocional de los alumnos, (Novillo , 2017).

Se identifica por medio de la problemática que en la Unidad Educativa los docentes, adolecen de la capacidad propia para poder dominar, enfrentar o resolver alguna disconformidad regulando sus sentimientos, dado que no todos aplican la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales mediante habilidades que permitan la resolución de conflictos. Por tal razón se formula el problema ¿De qué manera una propuesta basada en la inteligencia emocional mejorara la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022?

Se considera que el estudio tiene relevancia debido a que la inteligencia emocional es un total de actos emocionales que engloban cualidades sociales que desarrollan y estimulan nuestras competencias intelectuales; se justifica teóricamente al aportar argumentos a lo que propone: Carmona , (2017), Bueno

, (2019) , Oliveros, (2018), Novillo, (2017) en cuanto a la inteligencia emocional y Lewis , (2020), Lopez, (2018), Carrillo (2016), Magallanes, (2018), Carmona,(2017); la justificación practica radica en la contribución que aportara el presente estudio a docentes, administrativos y estudiantes para que trabajen mancomunadamente brindando una solidez tanto emocional como actitudinal para que los y las educando se enfrenten de la mejor manera a todo lo que tienen que exponerse en el ámbito formativo; tiene relevancia social debido a que contribuirá con un aporte para la Unidad educativa Eladio Roldós Barreiro, al facilitar el desarrollo continuo de la calidad educativa brindando ambientes de aprendizaje agradables y empáticos , beneficiando a la comunidad educativa ya que dará perspectiva acertada de la inteligencia emocional y la acertada resolución de conflictos en los docentes, para poder proceder a partir de los resultados y conclusiones; la investigación tiene, justificación metodológica ya que aplicará un instrumento para la recolección de información y expondrá su validez y confiabilidad permitiendo aplicar nuevos proyectos de investigación en otras unidades de formación.

En consecuencia se propone como objetivos general; elaborar una propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022, y como objetivos específicos se infiere determinar el nivel de resolución de conflictos de la dimensión control emocional en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022; de la misma manera identificar el nivel de resolución de conflictos de la dimensión competencia comunicativa en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022; además establecer, el nivel de resolución de conflictos de la dimensión evaluación de resultados en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022.

Como hipótesis general se plantea: La elaboración de una propuesta basada en la inteligencia emocional permitirá mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

La inteligencia emocional como la resolución de conflictos son temas que ayudan a desarrollar conocimientos educativos en todo sentido, puesto que es en el colegio se produce una micro sociedad que tiene posesiones propias, siguiendo con las mismas construcciones que, durante milenios, vino configurando la humanidad. De la misma forma, en el ámbito internacional encontramos investigaciones anteriormente al nuestro.

Internacionalmente en Alicante - España Andrade , (2017) en el estudio desarrollado para alcanzar el grado de doctorado en la Universidad Central del Ecuador, titulado, *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado*, evaluar la inteligencia emocional en los educadores es su objetivo, fue de tipo descriptivo con una población conformada por 325 docentes, teniendo como muestreo aleatorio estratificada con un nivel de confiabilidad del 95% según el alfa de Cron Bach , valiéndose del instrumento del cuestionario, los resultados dan a conocer que el 99% de docentes tienen un alto nivel de inteligencia emocional en lo concerniente a interés, claridad y restauración, de modo que se concluye que la inteligencia emocional y la resolución de conflictos guardan una estrecha relación al momento de enfrentar procesos de conflictivos en lo académico brindando la posibilidad de llegar a felices acuerdo.

En la misma categoría en Venezuela el artículo científico presentado por Rodríguez , (2019), llamado *Inteligencia emocional y su influencia en el manejo de los conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo*, aplicado en la universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, con el objetivo de aplicar un conjunto de actividades basadas en inteligencia emocional y manejo de conflictos interpersonales en el ámbito educativo, especialmente en estudiantes de quinto grado, la metodología estuvo enmarcada dentro del paradigma socio crítico enfoque cualitativo ,con el método acción participativa colectiva, se aplicó como instrumento una guía de entrevista,

mostrándose los resultados que el 100% de los entrevistados valoran que el problema es un aspecto que tiene un lugar significativo en nuestro vivir día a día, pero lo que se puede hacer es aprender a resolverlo creativamente, sobre todo reconociendo, aceptando y controlando sus propias emociones por lo tanto, la educación, es el pilar de una sociedad justa y con mejores oportunidades de desarrollo, debe orientar el proceso de prevención de conflictos, incluye la enseñanza del análisis de conflictos y su resolución pacífica.

Por otro lado en Lima - Perú, Colichon, (2017) en la investigación dada para la obtención del doctorado en la Universidad Cesar Vallejo, titulado *Inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario*, con el objetivo de verificar la influencia de inteligencia emocional y las habilidades sociales en el comportamiento de estudiantes, se abordó una metodología cuantitativa no experimental de tipo básica interpretativa, con una muestra de 210 colegiales del nivel secundario del colegio Alipio Ponce Vásquez Cercado, utilizando, utilizando el cuestionario, los resultados muestran que el 41.90% de estudiantes presentan un alto nivel de inteligencia emocional, concluyendo que la inteligencia emocional y las habilidades sociales inciden en el comportamiento de los alumnos.

Siguiendo la misma línea encontramos en Trujillo - Perú a Huemura, (2018), quien empleó un esquema titulado *Educación emocional a estudiantes del primer año de educación secundaria del Colegio Estatal Gustavo Ríes*, de la en Trujillo en el 2016, con el objetivo de decidir el impacto en la inteligencia emocional de los alumnos y entablar que el impacto va de la mano con el aporte académico, por medio de un diseño cuasi experimental con pre y pos prueba y conjunto control. Se realizó la interacción con 40 educandos: 20 al grupo experimental y 20 al grupo control, se aplica este reactivo a jóvenes de 11 y 12 años, y la medición se aplicó para los dos grupos mediante inventario Emocional – versión completa. Concluyendo que existente interacción significativa entre IE general y de su tamaño adaptable y el interés con relación al esquema, y los resultados mostraron la baja interacción valiosa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los educandos.

De la misma manera en Bogotá, Mortigo & Rincon , (2018) en el artículo presentado en la revista Redipe, titulado *Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase, para la resolución de conflictos*, en la Universidad Militar Nueva Granada, teniendo como objetivo apoyar en el deber profesional del profesor y los alumnos, se emplea un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transaccional descriptivo-correlacional, teniendo como muestra a los docentes de la institución investigada, aplicando como instrumento es el cuestionario, se concluye que las competencias comunicativas emocionales como aporte a la docencia, las conexiones afectivas son menos consideradas en la educación superior, teniendo un mayor impacto debido a la interiorización de estos conceptos y la socialización de los resultados en la educación superior académica.

En el ámbito nacional en Loja Arciniega & Veja,(2019) en el trabajo *Incidencia del Bull ying o acoso escolar en la inteligencia emocional en los alumnos de la Escuela Fiscal N° 2*, apoyándose en el paradigma positivista cuantitativo, correlacional causal y descriptivo, a 95 personas se le aplicó un cuestionario estándar de Ortega y Del Rey (2003) y la evaluación de Inteligencia Emocional de Noriega. Mostrando un fruto obtenido que el 20% relacionan estados de violencia en el salón y el 80% aprovechan los ratos libres para hacer actos de indisciplina en el patio y en los baños. Concluyendo que el bullying o agresión más común realizados en los chicos son: verbales, físicos, y sociales. De esta forma, relacionarse bien con otros jóvenes depende del talento de comprender a los que les envuelve.

Por otra parte Benitez, (2021) en Guayaquil – Ecuador elaboro una investigación para lograr la maestría, trabajo denominado *La mediación como habilidad social en la resolución de conflictos en estudiantes adolescentes*. El objetivo fue establecer el dominio de la mediación en las habilidades sociales de educandos adolescentes para fomentar la convivencia pacífica entre pares, se aplica el método Delphi y una técnica de investigación grupal, aplicada a alumnos de 8vo, 9no y 10mo año de básica superior, se empleó como instrumento el cuestionario, como resultados el 83% de los alumnos encuestados estiman de

gran importancia las relaciones y habilidades sociales como mediación en la resolución de conflictos en las unidades educativas .

Podemos incluir en Quito-Ecuador a Paz , (2021) en su investigación titulada “*La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito*”, con el afán de diagnosticar como la inteligencia emocional precede en los conflictos en el personal administrativo de Provefarma, la población estudiada estuvo conformada por 29 administrativos, la metodología fue con enfoque cuantitativo no experimental, correlacional, como instrumento aplicando un test y cuestionario, los resultados evidencian que el 72% de los colaboradores poseen un alto grado de inteligencia emocional, como conclusión se puede ver que no existe alta correlación entre las variables planteadas por lo que no es necesario tener inteligencia emocional para resolver conflictos de forma asertiva.

Referente al medio local en Santo Domingo de los Tsachilas – Ecuador, Obaco, (2021) en su artículo científico titulado, *Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar*, teniendo como objetivo competencias que tienen los profesores para resolver cualquier situación de conflicto escolar, aplicada en la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo. Se encamino en el enfoque empirista – inductivista de tipo descriptiva, teniendo como muestra cincuenta maestros, como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario. En los resultados obtenidos varía entre el 4% y 25 % carecen de estas destrezas no teniéndolas cimentadas, contemplando que los conflictos existentes están relacionados en aula.

Asimismo, Velastigui, (2017) en su estudio llamado *La inteligencia emocional en la formación integral de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria de la universidad de las fuerzas armadas ESPE, extensión Santo Domingo de los Tsáchilas*, con el objetivo de determinar el índice de inteligencia emocional en la formación integral de los estudiantes de ingeniería agrícola en la ESPE de las Fuerzas Armadas como extensión de Santo Domingo. Teniendo como población 178 estudiantes, basado en un enfoque con paradigma crítico propositivo de carácter cuantitativo bibliográfico, de tipo exploratoria, descriptiva

de campo, correlacional. En los resultados obtenidos un 77% da a conocer lo importante de la formación emocional en los alumnos para su desarrollo de integración con los demás.

Enfocándose en las teorías primarias, en el círculo del marco epistemológico, en esta búsqueda se afirma el lineamiento positivista, sosteniendo el método científico de la validez de (Park, Konge y Artino, 2020), (Clemente, 2007). Uniéndose a este criterio consolidado por la delegación, mencionado por Uribe (2019) refiriéndose que el camino que nos guía a una formación óptima en el mundo es la ciencia.

De esta forma, conforme a Supo (2018), el procedimiento más importante es la observación, y como la utilización del censo que manifiesta los productos más acertados. El positivismo, sustenta científicamente, todo lo que miramos acerca del mundo agrandando nuestro conocimiento.

Realmente, la investigación está profundizada en el realismo (Lakomski, 1992), basándose en la búsqueda de la verdad mediante la realidad observada, de los procederes y eventualidad (Matos y Pasek, 2008) y manteniendo relaciones sociales positivas (Chaux, 2012), Sumándonos visualmente ha de tener en cuenta los actos educadores las más complicadas del desarrollo social, puesto que sede de todas formas a la gracias a su amplitud en su formación educativa.

Relacionando a las teorías científicas, tenemos como variable dependiente la resolución de conflictos en la cual Jean Piaget en su teoría del desarrollo cognitivo, hace referencia a la resolución de conflictos en las diferentes edades del ser humano, en la fase de reestructuración del conocimiento que empieza con una variación externa, creando conflictos o un desequilibrio en el individuo alterando la base existente, crea nuevas ideas o patrones a medida que la persona se desarrolla (Saldarriaga, 2016).

Al mismo tiempo, tomamos la teoría del conflicto social de Stephen Robbins (1978), haciendo énfasis en la teoría tradicional, este transcurso se da

cuando una de las partes nota que la otra parte afectará sus intereses de forma negativa y generalmente los conflictos son en general malos, transformándose en actos violentos y destructivos, que a toda costa deberían evitarse. Por esta razón, considerando en algunos casos la falta de confianza y comunicación se da por la falta de colaboración entre pares (Judge , 2019).

En la Teoría sociocultural de Lev Vygotsky, (1981) el estudiante, como ser humano, es un ente social que sienta las bases de su desarrollo ideológico de la producción asociativa en la teoría de la producción social. Luego se produce la forma de toma de conciencia, se define como reconstrucción del conocimiento mediante la actividad mental del alumno. De esa forma, el educando debería tomar posesión de métodos de conducta que lo conduzcan hacia una perspectiva resolutive de los conflictos en el grupo familiar, el aula, el colegio, Torrejon , (2020).

Johan Galtung, en la teoría del conflicto, parte de la noción de que el conflicto es parte de la humanidad y los procesos históricos como sistemas inherentes a los organismos vivos, existe una necesidad urgente de reconocer la complejidad de la lógica externa e interna. En, teorizar y organizar conceptos y modelos coherentes con verosimilitud y consistencia que permitan la extensión de la realidad del manejo de las interacciones interpersonales y acciones comunes entre los actores. Diferentes núcleos de organización del sistema, Calderon , (2017).

Referente a las definiciones conceptuales de la variable resolución de conflictos Lewis , (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno social y sus miembros, se identifiquen con él y se obliguen entre sí llegando a acuerdos favorables. Así también Lopez, (2018) menciona que estas son las habilidades y capacidades necesarias para manejar o resolver conflictos. Pero fundamentalmente, es primordial practicar primero la comunicación empática para poder ser comprendido después. Es fácil decir,

pero difícil de practicar porque todo el mundo quiere ser entendido primero y luego entender después. Según Carrillo (2016), la resolución de conflictos es una actitud emocional humana natural, que surge como un proceso y su desarrollo ayuda a encaminarnos hacia la construcción de la paz.

Dado que las resoluciones de conflictos forman parte de nuestro entorno social, el sistema educativo debe aceptar que este proceso de socialización incorpora la resolución de problemas de convivencia y el aprendizaje de la resolución de conflictos de manera pacífica y cooperativa. Por lo tanto, no solo se debe fomentar el desarrollo de habilidades cognitivas, sino también de habilidades emocionales y sociales.

Para Magallanes,(2018), un conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles. Una actividad incompatible impide o interfiere con la ocurrencia o efectividad de una segunda actividad. Estas actividades pueden tener su origen en el interior de una persona, grupo o sociedad, o bien entre individuos, grupos o sociedades.

Existen modelos teóricos que evalúan la variable resolución de conflictos tal como es la propuesta de Briones, (2020) en el cual propone cinco dimensiones; 1) competición, es un conjunto relativamente estable de comportamientos que brindan un excelente desempeño para los equipos que trabajan en un entorno organizacional más complejo 2) colaboración, consiste en el proceso de flexibilidad, incluida la interacción social y la comunicación entre las personas relacionada 3) transigir, hace referencia al acuerdo parcial sobre algo que no se considera justo, razonable o fáctico con el fin de llegar a un acuerdo o acuerdo 4) evitar, radica en procurar mantenerse alejado de situaciones conflictivas o desagradables 5) ceder, se basa en permitir el disfrute voluntariamente de un derecho o de algo.

Así también Porta,(2020) propone un modelo teórico con cinco dimensiones; 1) competidor, consiste en buscar su propósito y ubicación sin preocuparse por los demás,son firmes en sus decisiones e intereses 2) comprometedor,hace referencia a resolver conflictos controlando los

sentimientos y pensamientos, su objetivo principal es triunfar, pero ambos lados creando un ambiente de paz y unidad 3) transigente,radica en llegar a una solución común en la que ganar y perder sea equitativo 4) elusivo- evasivo, evita, no lo enfrente,ambas partes quieren retrasar la resolución del conflicto, 5) complaciente, le gusta complacer a los demás renunciando a sus aficiones y necesidades, sin siquiera defender la posición y solo interesado en el comportamiento y mantener relaciones con los demás.

Por otro lado Magallanes,(2018) plantea a la resolución de conflictos con tres dimensiones; 1) Control emocional, es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto; 2) Competencia comunicativa, consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictiva siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recepcionar mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones; 3) Evaluación de resultados, analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto. Como todo proceso que implementamos en una organización, el proceso de resolución de conflictos también incluye una fase de evaluación. Necesitamos saber qué funcionó y qué no, qué podemos hacer mejor la próxima vez, qué hemos aprendido para que podamos usar toda esta experiencia en nuestros procesos de resolución de futuros conflictos. Esta es la postura que asume el estudio de la variable resolución de conflictos.

Es importante realizar un seguimiento y medir su desempeño para comprender la evolución de sus contratos. Así mismo, si todos los participantes están satisfechos con la decisión acordada y el resultado obtenido. Para construir su propio sistema de medición que funcione para usted, su empresa y los suyos (Diaz, 2018) .

En muchos de los casos la resolución de conflictos genera beneficios individuales y grupales obteniendo resultados favorables en las diferentes áreas de la sociedad se puede decir que promueve los pensamientos diferentes y de la misma manera como aporte científico que sustenta la variable inteligencia emocional Howard Garner en la teoría de las inteligencias múltiples, entendida

ésta como el uso de habilidades que permite a la persona el control de las emociones para direccionar acciones y pensamientos, hasta ahora hemos asumido que el conocimiento humano es uniforme y que las personas pueden describirse adecuadamente como poseedores de una inteligencia mensurable, esto no solo depende de las emociones, sí no también de un adecuado pensamiento y progreso emocional (Carmona , 2017).

Asimismo, si todos los participantes están satisfechos con la decisión acordada y el resultado obtenido. Para construir su propio sistema de medición que funcione para usted y los suyos, fundamentos que permiten corroborar la importancia de la evaluación de resultados una vez aplicada la inteligencia emocional para la resolución de conflictos. Sin embargo, esta oportunidad En algunos casos, puede convertirse en el motor de desarrollo, unificación de espacios que permitan la satisfacción de las necesidades e intereses representados personas, grupos o comunidades y aquellos que desarrollan la capacidad de aceptar y resolver conflictos en la vida cotidiana. El conflicto como oportunidad introduce un proceso continuo de construcción y remodelación modelo social cuando las relaciones colectivas permiten entendimiento y convivencia, sobre todo si asumimos que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y profesional, situación económica y política, esta postura plantea al conflicto como una oportunidad de crecer y mejorar la convivencia entre pares luego de resolver inconformidades se podrá observar si los resultados son no favorables (Fuquen , 2003).

Según Goleman en su teoría sobre la inteligencia emocional menciona que es la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y de los demás y controlar sus reacciones ante ellos. Se puede definir como un conjunto de habilidades que te permiten adaptarte mejor al cambio., nos hace saber de nuestros sentimientos y entender los sentimientos de otras personas, diferencian la capacidad de trabajar en grupo y mostrar empatía y actitudes sociales, esto nos dará más oportunidades de crecimiento personal (Bueno , 2019).

En la misma categoría Sternberg en su teoría triárquica asume que medir la inteligencia se enfoca en un solo aspecto, ignorando las otras composuras importantes que dan forma a la capacidad cognitiva, argumenta que no es suficiente ver lo que se está haciendo, sino también para ver cómo y por qué, en si es la totalidad de la actividad mental dirigida a la adaptación consciente al entorno y sus elecciones o cambios con el fin de predecir el resultado y la capacidad de obtener activamente la propia adaptación al entorno o la escuela por sí mismo es un conjunto de habilidades de pensamiento utilizadas para resolver problemas más o menos mundanos o abstractos.

Por otro lado, referente a la variable independiente inteligencia emocional Oliveros, (2018) la define como la capacidad de ser consciente de sus propias emociones y la de los demás, incluida la capacidad de sentir el clima en un contexto particular,es reconocer, identificar y ser consciente de los propios sentimientos y emociones tal vez darle un nombre que le quede bien en lugar de un sentimiento.

Asi mismo Ferres & Berrocal , (2018) afirman que la inteligencia emocional es una meta habilidad que te ayuda a aprender cómo usar de manera efectiva otras cualidades humanas, incluida la inteligencia, por lo que podemos decir que la construcción de inteligencia emocional es un superpoder. Según este autor, el factor emocional puede reemplazar al factor intelectual, ya que este último no revela el éxito que una persona alcanzará en la vida.

La inteligencia emocional es definida como una habilidad de sensibilización, gestión y expresión precisa de emociones, genera sensaciones que facilitan el acto de pensar ,mejoran el conocimiento y afecto, asi tambien moderan el normal comportamiento y promueven el crecimiento intelectual y emocional, (Novillo, 2017).

Referente a los modelos teóricos que fundamentan la variable inteligencia emocional se encuentra Cerna ,(2021) quien propone un modelo de siete dimensiones; 1) Intrapersonal, consiste en el conocimiento de los aspectos internos de una persona al acceso de la propia vida emocional, sentimientos, la

capacidad de distinguir ciertas emociones y finalmente nombrarlas y recurrir a ellas como un medio interpretación y consejos 2) Autoconocimiento, se refiere a la autoconciencia surge después de darse cuenta de uno mismo como una persona individual con sus cualidades inherentes 3) Autorregulación se entiende como el control que una persona ejerce sobre sus emociones, acciones y pensamientos 4) Automotivación, son las razones y entusiasmo para incitar a una acción o comportamientos 5) Interpersonal, se refiere a algo que ha sido determinado o hecho entre dos o más personas. 6) Empatía, la intención de comprender los sentimientos y las emociones tratando de experimentar lo que la otra persona siente de manera objetiva y racional 7) Habilidades Sociales, es el arte de relacionarse con las personas y el mundo que te rodea, es apropiado para lograr objetivos en determinadas situaciones sociales.

Otro modelo teórico es el de Huamanchumo, (2020) que proporciona un modelo de cinco dimensiones; 1) Inteligencia Intrapersonal, se refiere a la percepción que tienen las personas de sus propias capacidades y limitaciones 2) Inteligencia Interpersonal consiste en la capacidad de relacionarse, comunicarse e interactuar con otras personas. El buen desarrollo nos permite comprender e interpretar las intenciones de los demás 3) Inteligencia Adaptabilidad tiene que ver con la capacidad de una organización para adaptarse a los cambios en su estructura, estrategia, métodos de trabajo, y cultura 4) inteligencia Manejo de Estrés, es una respuesta normal y saludable a un cambio o desafío 5) Inteligencia Estado de Ánimo son las actitudes o sentimientos que tenemos representa nuestro estado interior que, a diferencia de los sentimientos y las emociones, puede ser muy inestable, un estado mental que dura más tiempo con un proceso de cambio menos frecuente.

Asimismo, Briones, (2020) en su modelo teórico plantea cinco dimensiones en cuanto a la variable inteligencia emocional; 1) Autoconocimiento emocional, se basa en el conocimiento profundo, la capacidad de comprender los propios sentimientos, carencias, cualidades y problemas en cualquier contexto 2) Manejo, de las emociones, es aprender a navegar por el mundo de los sentimientos y las emociones, logrando una mayor armonía con tu propio mundo emocional y el mundo de los demás 3) Aprovechamiento productivo de las

emociones, consiste en la lograr el mayor beneficio de los sentimientos que tenga el ser humano 4) Empatía, a capacidad de una persona para conectarse emocionalmente con los demás, es la capacidad de ver, reconocer, compartir y comprender el sufrimiento, la felicidad o los sentimientos de otra persona 5) Manejo de las relaciones personales se refiere a la facultad que tiene el individuo para mantener buenas relaciones interpersonales fundamentalmente ayuda a un desarrollo integral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo investigación

La investigación será de tipo básica ya que permite crear nuevos conocimientos de forma sistemática, con el único fin de incrementar conocimiento de hechos concretos (Alvarez , 2020).

3.1.2 Diseño de investigación

Por su alcance el diseño que orientará el estudio es de tipo no experimental ya que se realiza sin manipulación intencional de variables. consiste principalmente en observar fenómenos que ocurren en su entorno natural con el fin de analizarlos posteriormente en este tipo de estudio no existen condiciones ni estímulos a los que se exponga el sujeto (Mata , 2019). Además, es propositiva por cuanto se basa en la necesidad observada en una organización después de recibir información se presentará una propuesta.

Se diagrama de la siguiente forma:

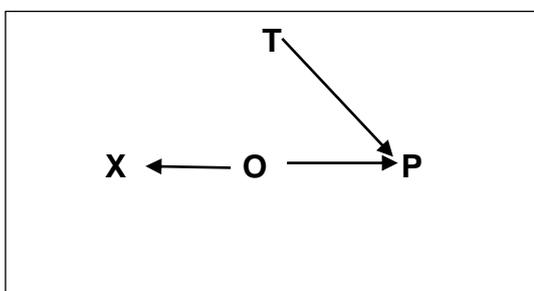


Fig. 1. Diseño de investigación

Siendo:

X: Resolución de conflictos

O: Observación

T: Modelo teórico

P: Inteligencia emocional

3.2 Variables y operacionalización

Durante la investigación se trabajará con la variable dependiente, por ser una investigación propositiva.

Variable independiente: Inteligencia emocional

Escala de medición

Variable dependiente: Resolución de conflictos

Escala de medición: Se utilizó como escala de medición la de tipo ordinal la cual contempla los siguientes ítems:

Siempre (3), a veces (2) y nunca (1).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Lopez, (2017) menciona que es equivalente a todo el conjunto de elementos que constituyen el área de interés analítico y en base a los cuales deseamos extraer conclusiones de nuestro análisis, las conclusiones son de carácter estadístico y tema o teoría. En el presente estudio se tomará en cuenta a 79 docentes de la Unidad Educativa Eladio Roldós de Ecuador, 2022.

Tabla 1.

Población de docentes de una unidad educativa

Nivel/subnivel	Sección	Hombre	Mujeres	Total
Docentes Inicial			8	8
Docentes Preparatoria			8	8
Docentes Elemental			10	10
Docente Media		6	12	18
Docentes básicas		5	10	15
Superior				
Docentes Bachillerato		7	13	20
TOTAL				79

Nota, información proporcionada por talento humano, nombramientos y contratos año

3.3.2 Muestra.

Se consideró como muestra a 35 docentes de la unidad educativa Eladio Roldós.

3.3.3 Muestreo

El estudio presenta un muestreo no probabilístico intencional, que consiste en la selección de los sujetos a estudio y dependerá de ciertas características, criterios (Manterola , 2017).

Tabla 2.

Muestra

Nivel/Subnivel	Sección	Hombres	Mujeres	Total
Docentes básicas superior		5	10	15
Docentes de bachillerato		7	13	20
Total				35

Nota, cuestionario aplicado a docentes, 2022

Criterios de inclusión

Se considerará a los 35 docentes que laboran en la básica superior y bachillerato de la unidad educativa “Eladio Roldós Barreiro”.

Criterios de exclusión

Se excluirá a los 44 docentes de la unidad educativa, de los cuales son de los siguientes niveles y subniveles.

Unidad de análisis

Institución educativa investigada

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleará la técnica de la encuesta, es un método de investigación y recopilación de datos que se utiliza para recoger información de personas sobre una variedad de temas. Las encuestas tienen diferentes objetivos y pueden llevarse a cabo de diferentes maneras según el método elegido y los objetivos a alcanzar (Guevara , 2022).

Instrumento

Se utilizará el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas, generalmente de diferentes tipos, preparadas de manera sistemática y cuidadosa, sobre hechos y aspectos de interés para la investigación o evaluación y se puede utilizar de diversas maneras, incluida la gestión agrupar o distribuir (Arias , 2021).

Para la variable resolución de conflictos se empleará un formulario en formato virtual que medirá la dimensión control emocional, dimensión competencia comunicativa, dimensión evaluación de resultados, compuesto por 20 ítems y tres categorías (3) siempre, (2) a veces, (1) nunca.

3.5 Procedimientos

Para efectuar esta investigación se procederá a:

- Se expuso un documento al rector de la institución educativa con el fin de solicitar permiso para aplicar la prueba al personal docente.
- Informar a los docentes y a la máxima autoridad sobre el objetivo del instrumento de evaluación.
- Aplicar el cuestionario a las personas que acepten participar garantizando la confidencialidad de la información.

3.6 Métodos de análisis de datos

Este procedimiento analíticamente precisa los resultados de estudio y métodos descriptivos permitiendo conocer las variables investigativas. Consiguiendo el análisis recolectando los datos utilizando el software (IBM SPSS), cociendo el grado de confiabilidad de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Implementación de Normas APA.

Los participantes del estudio serán informados de los objetivos de la investigación.

Se respetará la participación activa o no en la investigación y el aprendizaje.

La identidad de quienes respondieron al estudio se mantendrá confidencial.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo.

Tabla 3

Dimensiones de la variable Resolución de conflictos.

VARIABLE: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
DIMENSIÓN	ÍTEMES	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión Control emocional	Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente	-	40%	60%
	Reconoce las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto	-	49%	51%
	Sabe cómo reaccionar ante situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto	-	51%	49%
	Considera factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar	3%	23%	74%
	Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral	-	37%	63%
Dimensión Competencia comunicativa	Sé cómo responder a situaciones poco armónicas, que se suscitan en el entorno laboral	-	46%	54%
	Sé cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes	-	60%	40%
	Tiene presente las habilidades que tienen los miembros de la unidad educativa para afrontar las situaciones entre los estudiantes	3%	43%	54%
	Sé escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares	-	26%	74%
	Acepta respuestas u opiniones, emitidas, aunque no sean de tu agrado	-	26%	74%
	Emplea estrategias para mantener un diálogo verbal que te permitan transmitir un mensaje claro y conciso	-	23%	77%
	Tiene la facilidad de receptar los mensajes verbales o no verbales	-	49%	51%
	Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto	37%	37%	26%
	Identifica que es lo que quieren dar a conocer, con las señales no verbales	-	69%	31%
	Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo	-	74%	26%
Dimensión Evaluación de resultados	Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar	-	26%	74%

Cuándo intervengo en situaciones complejas, se busca entre todos los involucrados una solución acertada	-	29%	71%
Sabe ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdos y compromisos a cumplir	-	43%	57%
Siente satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomadas de manera acertadas	-	20%	80%
Considera necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo	-	23%	77%

Nota, la tabla muestra las dimensiones de la variable resolución de conflictos

La Tabla 3 muestra las respuestas de los docentes en las dimensiones de la variable resolución de conflictos.

Objetivos general

Elaborar una propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022

Tabla 4
Insumos para el diseño de la propuesta

V	D	Indicadores	Deficiencias
Resolución de conflictos	Control emocional	✓ Habilidades	*
	Competencia comunicativa	✓ Comunicativa ✓ Respuesta ante una situación y emitir, receptor mensajes verbales y no verbales.	* Escasez de atención en la resolución de conflictos. Carencia de estrategias para afrontar situaciones estudiantiles. Falta de mecanismos para expresar respuestas a las situaciones que se presentan al momento de que se suscite un conflicto en la institución educativa.
	Evaluación de resultados	✓ Logro y resolución satisfactoria del conflicto	*

Nota, se muestran las debilidades localizadas en la variable de estudio Resolución de conflictos.

La Tabla 4 muestra las debilidades relevantes que presenta las variables de estudio.

Tabla 5
Nivel de Resolución de conflictos

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable resolución de conflictos	-	45,7%	54,3%
Dimensión control emocional	-	45,7%	54,3%
Dimensión competencia comunicativa	-	65,7%	34,3%
Dimensión evaluación de resultados	-	25,7%	74,3%

Nota, la tabla muestra el nivel de resolución de conflictos

La Tabla 5 demuestra que los encuestados ubican la resolución de conflictos entre el nivel medio (45,7%) y el nivel alto (54,3%).

En cuanto a la dimensión control emocional, los docentes la localizan entre el nivel medio (45,7%) y el nivel alto (54,3%).

La dimensión competencia comunicativa se localiza entre los niveles medio (65,7%) y alto (34,3%).

En cuanto a la dimensión evaluación de resultados, un 25,7% se localiza en el nivel medio y un 74,3% en el nivel alto.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general correspondiente a elaborar una propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022, la Tabla 5 demuestra que los encuestados ubican la resolución de conflictos entre el nivel medio (45,7%) y el nivel alto (54,3%) concordando con los referentes teóricos de Andrade , (2017) en que , los resultados dan a conocer que el 99% de docentes tienen un alto nivel de inteligencia emocional en lo concerniente a interés, claridad y restauración, de modo que la inteligencia emocional y la resolución de conflictos guardan una estrecha relación al momento de enfrentar procesos conflictivos en lo académico brindando la posibilidad de llegar a felices acuerdos.

También, Calderon , (2017) coincide en, teorizar y organizar conceptos y modelos coherentes con verosimilitud y consistencia que permitan la extensión de la realidad del manejo de las interacciones interpersonales y acciones comunes entre los actores, así mismo Lewis , (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno social y sus miembros, se identifiquen con él y se obliguen entre sí llegando a acuerdos favorables, igualmente de la misma manera Lev Vygotsky, (1981) manifiesta que el estudiante, como ser humano, es un ente social que sienta las bases de su desarrollo ideológico de la producción asociativa en la teoría de la producción social. Luego se produce la forma de toma de conciencia, se define como reconstrucción del conocimiento mediante la actividad mental del alumno. De esa forma, el educando debería tomar posesión de métodos de conducta que lo conduzcan hacia una perspectiva resolutoria de los conflictos en el grupo familiar, el aula, el colegio, Torrejon , (2020).

Contraponiéndose a lo expuesto por Paz (2021) en que los resultados evidencian que el 72% de los colaboradores poseen un alto grado de inteligencia emocional, como conclusión se puede ver que no existe alta correlación entre las variables

planteadas por lo que no es necesario tener inteligencia emocional para resolver conflictos de forma asertiva.

En cuanto al objetivo específico 1 consiste en determinar el nivel de resolución de conflictos de la dimensión control emocional en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022, los encuestados coinciden en ubicar entre el nivel medio (45,7%) y el nivel alto (54,3%) concordando con lo manifestado en la definición de Magallanes,(2018) quien expone que control emocional, es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto; de la misma manera Rodríguez ,(2019) muestra en los resultados que el 100% de los entrevistados valoran que el problema es un aspecto que tiene un lugar significativo en nuestro vivir día a día, pero lo que se puede hacer es aprender a resolverlo creativamente, anteponiendo control emocional, sobre todo reconociendo, aceptando y controlando sus propias emociones por lo tanto, la educación, es el pilar de una sociedad justa y con mejores oportunidades de desarrollo, debe orientar el proceso de prevención de conflictos, incluye la enseñanza del análisis de conflictos y su resolución pacífica.

De la misma manera (Carmona , 2017) considera que la resolución de conflictos genera beneficios individuales y grupales obteniendo resultados favorables en las diferentes áreas de la sociedad se puede decir que promueve los pensamientos diferentes y de la misma manera como aporte científico que sustenta la variable inteligencia emocional Howard Garner en la teoría de las inteligencias múltiples, entendida ésta como el uso de habilidades que permite a la persona el control de las emociones para direccionar acciones y pensamientos, lo cual coincide con nuestra precisión en cuanto a que el control emocional favorece a la resolución de conflictos.

Referente al objetivo específico 2 correspondiente a identificar el nivel de resolución de conflictos de la dimensión competencia comunicativa en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022, la dimensión competencia comunicativa se localiza entre los niveles medio (65, 7%) y alto (34,3%), concordando con lo manifestado por Magallanes (2018) quien considera que

consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictiva siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recibir mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones, de la misma manera Mortigo & Rincon , (2018) en su artículo concluyen que las competencias comunicativas emocionales como aporte a la docencia, las conexiones afectivas son menos consideradas en la educación superior, teniendo un mayor impacto debido a la interiorización de estos conceptos y la socialización de los resultados en la educación académica, así también Stephen Robbins (1978), hace énfasis en la teoría tradicional, este transcurso se da cuando una de las partes nota que la otra parte afectará sus intereses de forma negativa y generalmente los conflictos son en general malos, transformándose en actos violentos y destructivos, que a toda costa deberían evitarse.

Por esta razón, considerando en algunos casos la falta de confianza y comunicación inteligente se da por la falta de colaboración entre pares (Judge , 2019). Coincidiendo esta postura con los resultados obtenidos por los encuestados quienes consideran que la competencia comunicativa tiene gran relevancia al momento de enfrentar una situación de conflicto en el ámbito educativo debido a que permite establecer el diálogo como base.

En referencia al objetivo específico 3 correspondiente a establecer, el nivel de resolución de conflictos de la dimensión evaluación de resultados en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022 en la dimensión evaluación de resultados, un 25,7% se localiza en el nivel medio y un 74,3% en el nivel alto, estos resultados concuerdan con lo expuesto por Magallanes (2018) quien considera, que se analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto, de la misma manera (Diaz, 2018) manifiesta que todo proceso que implementamos en una organización, el proceso de resolución de conflictos también incluye una fase de evaluación. Necesitamos saber qué funcionó y qué no, qué podemos hacer mejor la próxima vez, qué hemos aprendido para que podamos usar toda esta experiencia en nuestros procesos de resolución

de futuros conflictos. Es importante realizar seguimiento y medir su desempeño para comprender la evolución de sus contratos.

Asimismo, (Fuquen , 2003) considera que si todos los participantes están satisfechos con la decisión acordada y el resultado obtenido, para construir su propio sistema de medición que funcione para usted y los suyos, fundamentos que permiten corroborar la importancia de la evaluación de resultados una vez aplicada la inteligencia emocional para la resolución de conflictos. Sin embargo, esta oportunidad en algunos casos, puede convertirse en el motor de desarrollo, unificación de espacios que permitan la satisfacción de las necesidades e intereses representados personas, grupos o comunidades y aquellos que desarrollan la capacidad de aceptar y resolver conflictos en la vida cotidiana.

El conflicto como oportunidad introduce un proceso continuo de construcción y remodelación modelo social cuando las relaciones colectivas permiten entendimiento y convivencia, sobre todo si asumimos que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y profesional, situación económica y política, esta postura plantea al conflicto como una oportunidad de crecer y mejorar la convivencia entre pares luego de resolver inconformidades se podrá observar si los resultados son o no favorables fundamentos que se relacionan con los resultados obtenidos en el presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado que la propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una unidad educativa se encuentra en nivel medio por lo que se hace inevitable encaminar el impulso de la propuesta de la investigación.

Se ha determinado que el control emocional no determina la resolución de conflictos, situándolos con un 45,7%, por lo que se estima que el centro educativo toma una indudable postura sobre las actividades que debe perfeccionar y coordinar con los departamentos correspondientes para mejorar el nivel de esta dimensión.

Se ha determinado que la competencia comunicativa determina la resolución de conflictos, ubicándolos con el 65,7% de coincidencias, por lo que se asevera que tanto la familia como el centro educativo son los lugares indicados para que los educandos saquen a flote todo su potencial interpretativo y así puedan mejorar esta competencia.

Se ha determinado que la evaluación de resultados no decreta la resolución de conflictos, situándolos con un 25,7% de coincidencias, por lo que se confirma que el centro educativo y el hogar deben ser la gran contribución para que los educandos suplan esta problemática que impide la valoración de resultados.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a las autoridades y docentes de la unidad educativa seguir manteniendo la inteligencia emocional para la resolución de conflictos ya que según Carrillo (2016), la resolución de conflictos es una actitud emocional humana natural, que surge como un proceso y su desarrollo ayuda a encaminarnos hacia la construcción de la paz.

Respecto a la dimensión control emocional se recomienda a las autoridades, docentes y comunidad educativa permanecer empleando el control emocional para mejorar la convivencia ya que es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto Magallanes,(2018).

En cuanto a la dimensión competencia comunicativa se sugiere a las autoridades, directivos y docentes mantener activa la comunicación para lograr una mejor solución ante las dificultades o diferencias entre pares debido a que consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictiva siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recibir mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones Magallanes,(2018).

Referente a la dimensión evaluación de resultados, se sugiere a las autoridades, docentes y estudiantes aplicar la evaluación de resultados luego de haber utilizado estrategias para mejorar la resolución de conflictos, para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez , A. (2020). *Repositorio ulima*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasifi>
- Andrade , M. (27 de junio de 2017). *Rua*.
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/77270>
- Arciniega , A., & Veja , M. (Noviembre de 2019). *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7152628>
- Arias , J. (2021). Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Benitez, J. (2021). *dspace.ups*. Obtenido de dspace.ups:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20348/1/UPS-GT003234.pdf>
- Briones , M. (2020). *repositorio*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41226/Briones_CM.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones , M. (2020). *repositorio ucv*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41226/Briones_CM.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bueno , A. (8 de Mayo de 2019). *Revistas ut*.
<http://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816/1418>
- Calderon , P. (2017). *rpc*.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/432/477>
- Carmona , P. (Agosto de 2017). *revistaliderchile*.
<https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57/66>
- Carrillo , R. (16 de Marzo de 2016). *Dianelt*.
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ResolucionDeConflictos-7921577.pdf
- Ceniceros , S., Vasquez, M., & Fernadez , J. (17 de julio de 2017). *cagi.org*.
cagi.org: <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/147>
- Cerna , Y. (2021). Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Cerna_MYJ-SD.pdf

- Cienciaeduc. (noviembre de 2019). *amelica*.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170011/html/index.html>
- Colichon , M. (2017). *repositorio.ucv*. repositorio.ucv:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5223/>
- Diaz, L. (1 de octubre de 2018). *linkedin*.
https://es.linkedin.com/learning/fundamentos-de-la-resolucion-de-conflictos?trk=course_title&upsellOrderOrigin=default_guest_learning
- Ferres , M., & Berrocal , E. (2018). *revistas.um*.
<https://revistas.um.es/rie/article/view/281441/221571>
- Fuquen , M. (octubre de 2003). *redalyc*.
<https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Guevara , A. (28 de Enero de 2022).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>
- Huamanchumo, L. (2020). *Repositorio ucv*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72184/Huamanchumo_ALC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huemura, S. (2018). Programa para mejorarla inteligencia emocional y correlacionarla con el rendimiento académico en estudiantes. *Revista Ciencia y tecnología* , Vol.14 .
ce.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11475/Huemura
- Judge , T. (20 de noviembre de 2019). *Librosity Solucionarios*.
https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Lewis , C. (2020). *Conocimiento, opinion y participacion* .
<http://www.hectorbernalserano.com/445280767#:~:text=Lewis%20Coser%20define%20el%20conflicto,o%20eliminar%20a%2>
- Lopez, T. (julio de 2018). *mercaba*.
https://mercaba.org/ARTICULOS/G/gestion_de_conflictos.htm
- Magallanes , M. (2018). *Repositorio uvc*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23156/Magallanes_TM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manterola , C. (2017). *scielo*.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Mata , L. (2019). *ecured*. Obtenido de Investigalia:
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mineduc. (Enero de 2019). *educacion.gob*. educacion.gob:
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/Enero-2019.pdf>
- Mortigo , A., & Rincon , D. (19 de febrero de 2018). *redipe*.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432/428>
- Novillo , V. (2017). *repositorio.uta*. Obtenido de repositorio.uta:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25409/1/VER%C3%93NICA%20NOVILLO%20SOLORZANO%201.pdf>
- Novillo, V. (2017).
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25409/1/VER%3%93NICA%20NOVILLO%20SOLORZANO%201.pdf>
- Novillo, V. (2017). *epositorio*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25409/1/VER%C3%93NICA%20NOVILLO%20SOLORZANO%201.pdf>
- Obaco, E. (2021). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educare*, vol. 24, .
- Oliveros, V. (abril de 2018). *revistas.upel*.
<http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/viewFile/7503/4288>
- OPS. (2020). *unicef*. Obtenido de unicef:
<https://www.unicef.org/lac/media/13906/file/Autorreguacion-Emocional-Famiias-Prevencion-Violencia.pdf>
- Paz , K. (2021). *dspace.uce*. Obtenido de dspace.uce:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25975/1/FCP-CPI-PAZ%20KAREN.pdf>
- Porta , T. (2020). *repositorio ucv*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46678/Porta_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez , A. (28 de Noviembre de 2019). Revista Científica. *Cienciaeduc*, 6. Revista Científica:
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170011/html/index.html>

- Saldarriaga , P. (25 de Octubre de 2016). *Dialne*.
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-
LaTeoriaConstructivistaDeJeanPiagetYSuSignificacio-5802932.pdf
- Torrejón , J. (2020). *repositorio.ucv*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51313/Torrej%C3%B3n_CJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Unesco . (10 de marzo de 2022). *unesco*: <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>
- Velastigui , E. (2017). *repositorio.uta*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25409>

ANEXOS

Anexo 1 PROPUESTA

PROPUESTA DE TALLERES DE CÍRCULOS RESTAURATIVOS PARA MEJORAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. DATOS GENERALES

- . Institución : I.E. "ELADIO ROLDÓS BARREIRO"
- . Denominación : Propuesta de talleres
- . Población (Cobertura) : 35 docentes
- . Responsable : Lic. Alcívar Alcívar Erika Galaxia

La presente propuesta de talleres de círculos restaurativos tiene como objetivo la resolución de conflictos en una unidad educativa de Ecuador, 2022.

Al realizar el diagnóstico a los profesores de la institución educativa referido a la resolución de conflictos se ha podido determinar la necesidad de aplicar un taller de inteligencia emocional. Motivo carencia de mecanismos para expresar respuestas a las situaciones que se presentan al momento de que se suscite un conflicto en la institución educativa.

Como sabemos las unidades educativas son lugares que interactúan las personas, y esto permite que la convivencia saque a relucir aspectos de índole conflictivos que es común en todo tipo de interrelación, en los miembros de la comunidad educativa existan puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas, son inevitables los conflictos en las relaciones entre los docentes por ello es importante realizar acciones que permitan mejorar las relaciones interpersonales y llegar acuerdo que favorezca la convivencia entre educadores.

II. FUNDAMENTACIÓN

Las teorías referenciales a este trabajo de investigación están sustentadas en la resolución de conflictos que fomenta la relación entre pares,

los conflictos y los problemas forman parte de nuestro día a día, nos vemos en situaciones que no sabemos cómo resolver, que hacer, las ocasiones en que incluso con nosotros mismos estamos confundidos, y esto se hace más evidente todavía al estar en comunicación o en interacción con otras personas, salen a relucir las diferentes opiniones, puntos de vista, los roces, los malentendidos, las suposiciones, y muchas otras situaciones más, es debido a esto, por lo que en esta sesión estaremos abordando los temas de la resolución de conflictos o de problemas y la toma de decisiones. Magallanes mediante la información dada en su teoría, asegura que necesitamos saber qué funcionó y qué no en una toma de decisiones cuando tenemos que resolver problemas de comportamientos en la comunidad educativa y qué hemos aprendido para que podamos usar toda esta experiencia en nuestros procesos de resolución de futuros conflictos.

III. OBJETIVOS.

Objetivo general

Diseñar y proponer talleres de círculos restaurativos para mejorar la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa.

Objetivos específicos

- Plantear actividades para mejorar la resolución de conflictos
- Diseñar talleres para mejorar la comunicación entre pares
- Elaborar estrategias activas para restaurar la interacción

Círculos para mantener la unión del grupo:

Se considera que los círculos deben realizarse periódicamente para ayudar a mantener las conexiones entre los docentes o pares. En este sentido, es interesante trabajar la escucha activa, una estrategia de comunicación que se puede definir como “el conjunto de comportamientos y actitudes que preparan al receptor para escuchar”, centrándose en la persona que habla y retroalimenta. ', además de brindar más participación y mostrar más interés en los demás. (Antonio, 2006)

El punto importante de los círculos restaurativos es que no solo se haga la actividad, sino que, tras ésta, se forme un ambiente renovador y se comente

entre todos lo que se ha trabajado, reflexionando sobre valores como la amistad o la responsabilidad. Al hacerlo así, nos aseguramos de que todos los integrantes van a expresarse y van a ser escuchados con lo que se pueden crear nuevos lazos de amistad.

*** Actividad 1:**

“Si las miradas hablaran...”

- Consiste en que toda la clase se sienta formando un círculo. A continuación, cada miembro del grupo intenta ponerse en contacto con otra persona a través de la mirada, sin usar palabras ni gestos.
- Cuando consiguen comunicarse así, se intercambian el sitio.
- Si un participante se levanta y su compañero no responde, debe esperar a que se levante otra persona para ocupar su lugar.
- **El objetivo** de la actividad es dar importancia al lenguaje no verbal y a la confianza entre compañeros.

*** Actividad 2:**

“Dos en uno”

- Comenzaremos formando parejas entre los docentes, que no podrán comunicarse ni verbalmente ni por escrito.
- A continuación, los miembros de cada pareja juntarán sus manos, cogerán un lápiz y harán un dibujo a dúo, tirando cada uno de la mano del otro.
- Al acabar, deberán firmarlo, siempre cogiendo los dos el mismo lápiz.
- **Esta dinámica tiene como finalidad** concienciar a los integrantes de la importancia de comunicarse entre ellos; por ejemplo, al hacer un trabajo en grupo debemos ponernos de acuerdo en qué queremos hacer, quién hará cada cosa, etc.
- Para reflexionar sobre la cuestión, una vez formado el círculo, podemos plantearnos:
 - ¿Qué ha pasado?
 - ¿Ha sido fácil dibujar juntos sin hablar?
 - ¿Cómo nos hemos sentido?
 - ¿Ha quedado bonito nuestro dibujo?
 - ¿Hemos hecho el dibujo entre los dos?

Anexo 2

Título: Propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una Unidad Educativa de Ecuador, 2022

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable 1</p> <p><u>Inteligencia emocional</u></p>	<p>Oliveros, (2018) la define como la capacidad de ser consciente de sus propias emociones y la de los demás, incluida la capacidad de sentir el clima en un contexto particular,es reconocer, identificar y ser consciente de los propios sentimientos y emociones tal vez darle un nombre que le quede bien en lugar de un sentimiento.</p> <p>Ferres & Berrocal , (2018) afirman que la inteligencia emocional es una meta habilidad que te ayuda a aprender cómo usar de manera efectiva otras cualidades humanas, incluida la inteligencia, por lo que podemos decir que la construcción de inteligencia emocional es un superpoder. Según este autor, el factor emocional puede reemplazar al factor intelectual, ya que este último no revela el éxito que</p>	<p>Operacionalmente se mide el nivel de la inteligencia emocional que tienen los docentes de básica superior y que se evidencian en las mediciones de las dimensiones.</p>	<p><u>Inteligencia Intrapersonal</u> Se refiere a la percepción que tienen las personas de sus propias capacidades y limitaciones</p> <p><u>Inteligencia Interpersonal</u> Consiste en la capacidad de relacionarse, comunicarse e interactuar con otras personas. El buen desarrollo nos permite comprender e interpretar las intenciones de los demás.</p> <p><u>Inteligencia Adaptabilidad</u> Tiene que ver con la capacidad de una organización para adaptarse a los cambios en su estructura, estrategia, métodos.</p> <p><u>Inteligencia Manejo de Estrés</u> Es una respuesta normal y saludable a un cambio o desafío.</p> <p><u>Inteligencia Estado de Ánimo</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percepción ✓ Capacidades y limitaciones ✓ Capacidad de relacionarse ✓ Comunicarse e interactuar ✓ Comprender e interpretar ✓ Capacidad de organización ✓ Adaptarse al cambio ✓ Cambios ✓ Desafíos

	una persona alcanzará en la vida.		Son las actitudes o sentimientos que tenemos representa nuestro estado interior que, a diferencia de los sentimientos y las emociones, puede ser muy inestable, un estado mental que dura más tiempo con un proceso de cambio menos frecuente.	<ul style="list-style-type: none">✓ Sentimientos positivos✓ Manejo de emociones
--	-----------------------------------	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Variable 2</p> <p>Resolución de conflictos</p>	<p>Según Magallanes (2018) todo proceso que implementamos en una organización, es un proceso de resolución de conflictos también incluye una fase de evaluación. Un conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles. Una actividad incompatible impide o interfiere con la ocurrencia o efectividad de una segunda actividad. Estas actividades pueden tener su origen en el interior de una persona, grupo o sociedad, o bien entre individuos, grupos o sociedades.</p>	<p>Operacionalmente la resolución de conflictos, se medirá a través de las siguientes dimensiones: Control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados, mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que constará de 20 ítems de la segunda variable resolución de conflictos, con una escala ordinal de (3) Siempre, (2) A veces, (1) Nunca.</p>	<p><u>Control emocional</u> Es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto.</p> <p><u>Competencia comunicativa</u> Consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictiva siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recibir mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones.</p> <p><u>Evaluación de resultados</u> Analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto.</p>	<p>✓ Habilidades</p> <p>✓ Comunicativa</p> <p>✓ Respuesta ante una situación y emitir, recibir mensajes verbales y no verbales.</p> <p>✓ Logro y resolución satisfactoria del conflicto</p>	<p>Escala ordinal:</p> <p>Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)</p>

--	--	--	--	--	--



Cuestionario sobre la Resolución de Conflictos dirigido a docente

DATOS INFORMATIVOS

1. **INSTRUCCIONES:** Estimado (a) docente de la U.E. Eladio Roldós Barreiro, 2022, el presente cuestionario tiene la finalidad de conocer que piensa sobre la Resolución de Conflictos, que es de interés para una tesis de maestría que se elabora en la Universidad César Vallejo de Perú, marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala, (nunca, a veces, y siempre) que usted crea conveniente en una de los ítems señalados de la escala valorativa, se le agradece resolverlo con sinceridad.

2. INFORMACIÓN GENERAL

MUJER

HOMBRE

ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión: Control Emocional	1	2	3
¿Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente?			
¿Reconoces las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto?			
¿Sabe cómo reaccionar ante de situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto?			
¿ Considera factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar?			
¿Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral?			
Dimensión: Competencia Comunicativa			
¿Sé cómo responder a situaciones poco armónicas, que se suscitan en el entorno laboral?			
¿Sé cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes?			
¿Tienes presente las habilidades que tienen los miembros de la unidad educativa para afrontar las situaciones entre los estudiantes?			
¿Se escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares?			
¿Aceptas respuestas u opiniones, emitidas, aunque no sean de tu agrado?			
¿Empleas estrategias para mantener un diálogo verbal que te permitan transmitir un mensaje claro y conciso?			

¿Tienes la facilidad de receptar los mensajes verbales o no verbales?			
¿Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto?			
¿Identificas que es lo que quieren dar a conocer, con las señales no verbales?			
¿Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo?			
Dimensión: Evaluación de resultados			
¿Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar?			
¿Cuando intervengo en situaciones complejas, se busca entre todos los involucrados una solución acertada?			
¿Sabes ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdos y compromisos a cumplir?			
¿Sientes satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomas de manera acertadas?			
¿Consideras necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo?			

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

FICHA TECNICA SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. **NOMBRE** : Escala para medir el nivel de la resolución de conflictos
2. **AUTOR** : Alcívar Alcívar Erika Galaxia
3. **FECHA** : 2022
4. **ADAPTACIÓN** : XXXX
5. **OBJETIVO** : Conocer sobre la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa de Ecuador, 2022
6. **APLICACIÓN** : Docentes de básica superior y bachillerato de una unidad educativa, Ecuador 2022
7. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
8. **DURACION** : 20 minutos aproximadamente
9. **TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
10. **N° DE ÍTEMS** : 20
11. **DISTRIBUCIÓN:**
 - Dimensiones e indicadores**
 - Total, de ítems: 20**
 - 1. **Control emocional: 5 ítems:**
Habilidades: 1, 2, 3, 4, 5.
 - 2. **Competencia Comunicativa: 10 ítems:** Comunicativa: 6, 7, 8, 9, 10 Respuesta ante una situación y emitir, receptar mensajes verbales y no verbales: 11, 12, 13, 14, 15.
 - 3. **Evaluación de resultados: 5 ítems:** Logros y resolución satisfactoria del conflicto: 16, 17, 18, 19, 20.

12. EVALUACIÓN

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Siempre
2	A veces
3	Nunca

Evaluación en niveles por dimensión

Escala cuantitativa	Escala cualitativa					
	Control emocional ítems 5		Competencia comunicativa ítems 10		Evaluación de resultados ítems 5	
NIVELES	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	5	8	10	17	5	8
Medio	9	12	18	25	9	12
Alto	13	15	26	30	13	15

- Evaluación de variable

Escala cuantitativa	Escala cualitativa	
NIVELES	Variable ítems 20	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	20	33
Medio	34	47
Alto	48	60

Evaluación de variable

Nivel bajo	Nivel regular	Nivel alto
Los docentes que se ubican en este nivel de manejo de resolución de conflictos muestran un bajo nivel de conocimiento acerca del control emocional, bajo nivel de conocimiento en competencias comunicativas, bajo nivel de conocimiento en evaluación de resultados. Su puntuación oscila entre 20 a 33.	Los docentes que se ubican en este nivel de manejo de resolución de conflictos muestran un nivel medio de conocimiento acerca del control emocional, nivel medio de conocimiento en competencias comunicativas, nivel medio de conocimiento en evaluación de resultados. Su puntuación oscila entre 34 a 47.	Los docentes que se ubican en este nivel de manejo de resolución de conflictos muestran un alto nivel de conocimiento acerca del control emocional, alto nivel de conocimiento en competencias comunicativas, alto nivel de conocimiento en evaluación de resultados. Su puntuación oscila entre 48 a 60.

13° Validación: El instrumento presenta validez de contenido, para tal efecto, fue evaluado por cuatro expertos quienes evaluaron la coherencia, congruencia y precisión teórica del instrumento con la investigación.

14° Confiabilidad: Para su seguridad los cuestionarios fueron aplicados a una muestra piloto de 20 docentes que situaban las mismas peculiaridades de la muestra en estudio. La seguridad de los instrumentos se estableció con el Alfa de Cron Bach, cuyos resultados fueron: 0.86 para la variable resolución de conflictos.

ANEXO 5

Matriz de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Desarrollo De La Inteligencia Emocional Para Mejorar La Resolución De Conflictos En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Lewis, (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno social y sus miembros, se identifiquen con él y se obliguen entre sí llegando a acuerdos favorables.	Control emocional	Es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto. Para este modelo se considerarán las siguientes competencias	Habilidades	1. Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente.			X		X		X		X		
				2. Reconoces las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto.			X		X		X		X		
				3. Sed como reaccionar ante de situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto.			X		X		X		X		
				4. Consideras factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar.			X		X		X		X		
				5. Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral.			X		X		X		X		

<p>Competencia comunicativa</p> <p>Consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictivo siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y receptor mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicativa 	6. Se como responder a situaciones poco armonica, que se suscitan en el entorno laboral.					X			X			X			X				
		7. Se cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes.					X			X			X			X			X	
		8. Tienes presente las habilidades que tienen los miembros de la IE para afrontar las situaciones entre los estudiantes.					X			X			X			X			X	
		9. Se escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares.					X			X			X			X			X	
		10. Aceptas respuestas u opiniones, emitidas, aunque no sean tu agrado.					X			X			X			X			X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta ante una situación y emitir, receptor mensajes verbales y no verbales. 	11. Empleas estrategias para mantener un dialogo verbal que te permitan transmitir un mensaje claro y conciso.					X			X			X			X			X	
		12. Tienes la facilidad de receptor los mensajes verbales o no verbales.					X			X			X			X			X	
		13. Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto.					X			X			X			X			X	

			14. Identificas que es lo que quieren dar a conocer, con las señales.				X		X		X		X		
			15. Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo.				X		X		X		X		
<u>Evaluación de resultados</u> Analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto, esta es la postura que asume el estudio de la variable resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Logros y resolución satisfactoria del conflicto 		16. Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar.				X		X		X		X		
			17. Cuando intervengo en situaciones complejas, se busca entre todos los involucrados una solución acertada.				X		X		X		X		
			18. Sabes ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdo y compromisos a cumplir.				X		X		X		X		
			19. Sientes satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomadas de manera acertadas.				X		X		X		X		
			20. Consideras necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo.				X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa Ecuador, 2022.

OBJETIVO: Elaborar una propuesta de inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa en Ecuador, 2022

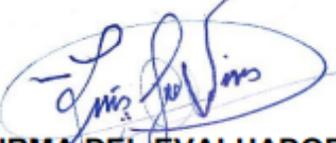
DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vives Coronado, Luis Alfonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	x			



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Desarrollo De La Inteligencia Emocional Para Mejorar La Resolución De Conflictos En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Lewis, (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno	Control emocional	Habilidades	1. Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente.				X		X		X		X			
			2. Reconoces las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto.				X		X		X		X			
			3. Sed como reaccionar ante de situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto.				X		X		X		X			
			4. Consideras factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar.				X		X		X		X			

<p><u>Evaluación de resultados</u></p> <p>Analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto, esta es la postura que asume el estudio de la variable resolución de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Logros resolución satisfactoria del conflicto 	13. Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto.				X		X		X		X		
		14. Identificas que es lo que quieren dar a conocer, con las señales.				X		X		X		X		
		15. Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo.				X		X		X		X		
		16. Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar.				X		X		X		X		
		17. Cuando intervengo en situaciones complejas, se busca entre todos los involucrados una solución acertada.				X		X		X		X		
		18. Sabes ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdo y compromisos a cumplir.				X		X		X		X		
19. Sientes satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomadas de manera acertadas.				X		X		X		X				

			20. Consideras necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo.					X		X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--


FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Sc. Liliana Margarita Vásquez Coveña

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa Ecuador, 2022.

OBJETIVO: Elaborar una propuesta de inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa en Ecuador, 2022

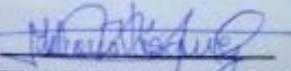
DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vásquez Coveña, Liliana Margarita

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia Educativa

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	X			


FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Sc. Liliana Margarita Vásquez Coveña

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Desarrollo De La Inteligencia Emocional Para Mejorar La Resolución De Conflictos En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Lewis, (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno	Control emocional	Es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto. Para este modelo se considerarán las siguientes competencias	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades 	1. Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente.				X		X		X		X			
				2. Reconoces las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto.				X		X		X		X			
				3. Sed como reaccionar ante de situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto.				X		X		X		X			
				4. Consideras factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar.				X		X		X		X			

<p>Competencia comunicativa</p> <p>Consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictiva siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y receptor mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones.</p>	<p>• Comunicativa</p>	5. Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral.					X		X			X						
		6. Se como responder a situaciones poco armonica, que se suscitan en el entorno laboral.					X		X		X		X					
		7. Se cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes.					X		X		X		X					
		8. Tienes presente las habilidades que tienen los miembros de la IE para afrontar las situaciones entre					X		X		X		X					
		9. Se escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares.					X		X		X		X					
	10. Aceptas respuestas u opiniones, emitidas, aunque no sean tu agrado.					X		X		X		X						
	• Respuesta ante una situación y emitir, receptor mensajes verbales y no verbales.	11. Empleas estrategias para mantener un dialogo verbal que te permitan transmitir un					X		X		X		X					
	12. Tienes la facilidad de receptor los mensajes verbales o no verbales.					X		X		X		X						

			20. Consideras necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo.				X		X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Cárdenas Coronel Oscar Anibal

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa Ecuador, 2022.

OBJETIVO: Elaborar una propuesta de inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa en Ecuador, 2022

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cárdenas Coronel, Oscar Aníbal

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias de la Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	X			



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Cárdenas Coronel Oscar Aníbal

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta De Desarrollo De La Inteligencia Emocional Para Mejorar La Resolución De Conflictos En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Lewis, (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno	Control emocional	Es la agrupación de habilidades para analizar la información antes de que exista un supuesto conflicto. Para este modelo se considerarán las siguientes competencias	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades 	1. Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente.				X		X		X		X		
				2. Reconoces las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto.				X		X		X		X		
				3. Sed como reaccionar ante de situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto.				X		X		X		X		
				4. Consideras factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar.				X		X		X		X		

			5. Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral.				x		x			x		x				
<p>Competencia comunicativa</p> <p>Consiste en la emisión de respuesta ante una situación conflictivo siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y receptor mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicativa 		6. Se como responder a situaciones poco armonica, que se suscitan en el entorno laboral.				x		x			x		x				
			7. Se cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes.				x		x			x		x				
			8. Tienes presente las habilidades que tienen los miembros de la IE para afrontar las situaciones entre				x		x			x		x				
			9. Se escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares				x		x			x		x				
			10. Aceptas respuestas u opiniones, emitidas, aunque no sean tu agrado.				x		x			x		x				
	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta ante una situación y emitir, receptor mensajes verbales y no verbales. 		11. Empleas estrategias para mantener un dialogo verbal que te permitan transmitir un				x		x			x		x				
			12. Tienes la facilidad de receptor los mensajes verbales o no verbales.				x		x			x		x				

			13. Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto.					x		x		x		x		
			14. Identificas que es lo que quieren dar a conocer, con las señales.					x		x		x		x		
			15. Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo.					x		x		x		x		
	<u>Evaluación de resultados</u> Analizan los pasos anteriores para determinar si las acciones realizadas contribuyen al logro y resolución satisfactoria del conflicto, esta es la postura que asume el estudio de la variable resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Logros y resolución satisfactoria del conflicto 	16. Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar.					x		x		x		x		
			17. Cuando intervengo en situaciones complejas, se busca entre todos los involucrados una solución acertada.					x		x		x		x		
			18. Sabes ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdo y compromisos a cumplir.					x		x		x		x		
			19. Sientes satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomadas de manera acertadas.					x		x		x		x		

			20. Consideras necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo.					X		X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



LENIN FELIBERTO MOREIRA CAMACHO
1722679949

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Sc. Lenin Feliberto Moreira Camacho

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa Ecuador, 2022.

OBJETIVO: Elaborar una propuesta de inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa en Ecuador, 2022

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Camacho Moreira, Lenin Feliberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	X			


LENIN FELIBERTO MOREIRA CAMACHO
1722679949

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Sc. Lenin Feliberto Moreira Camacho

ANEXO 6
Hoja de vida

HOJA DE VIDA



INFORMACIÓN PERSONAL

CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
1309051504	VÁSQUEZ COVEÑA	LILIANA MARGARITA	FEMENINO
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
20/03/1974	ECUATORIANA	CASADA	ORH+
DIRECCIÓN - PROVINCIA		DIRECCIÓN - CANTÓN	
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		SANTO DOMINGO	
DIRECCIÓN: CALLES PRINCIPALES		REFERENCIA DOMICILIARIA	No. DE CASA
COOP. PROLETARIADO -BARRIO BELLA VISTA		1 CUADRA DE LA IGLESIA CATÓLICA	LOTE 26
CONTACTO	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR	ALTERNATIVO
	02 3740 208	0991686411	0999566573
EMAIL PERSONAL		EMAIL ALTERNATIVO	
lilianita-vc@hotmail.com		lilianavasquez@gmail.com	
CONTACTO EN CASO DE REFERENCIA			
CONTACTO EN CASO DE REFERENCIA			
PARENTESCO	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR
ESPOSO	ROBINSON VÉLEZ VILLAVICENCIO	02 3740 208	0999566573

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	REGISTRO SENESCYT	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
CUARTO	1025-14-880462975	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI	MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA	ECUADOR
TERCER	1031-07-736083	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION EDUCACION BASICA	ECUADOR
TERCER	1009-02-220114	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI	PROFESORA DE SEGUNDA ENSEÑANZA	ECUADOR

Certifico que todos los datos anotados son de mi absoluta responsabilidad.

Atentamente,

Mg. Sc. Liliana Margarita Vázquez Coveña
 C.I. 1309051504



"ELADIO ROLDOS BARREIRO"
 Vía Quevedo Km: 5 - Coop. "El Proletariado"
 Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador
 Telf. 3741-141
 CODIGO AMIE: 23H00R28



HOJA DE VIDA



INFORMACIÓN PERSONAL

CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
0702010422	CÁRDENAS CORONEL	OSCAR ANÍBAL	MASCULINO
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
31-08-1971	ECUATORIANA	CASADO	ORH+
DIRECCIÓN - PROVINCIA		DIRECCIÓN - CANTÓN	
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	
DIRECCIÓN: CALLES PRINCIPALES		REFERENCIA DOMICILIARIA	No. DE CASA
ENTRADA A LA COOPERATIVA EL PROLETARIADO		CALLE G	SIN NÚMERO
CONTACTO	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR	ALTERNATIVO
	NO EXISTE	0939568192	0969972325
EMAIL PERSONAL		EMAIL ALTERNATIVO	
oscar1971cardenas@gmail.com		NO EXISTE	
CONTACTO EN CASO DE REFERENCIA			
PARENTESCO	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO CONVENCIONAL	NO EXISTE
ESPOSA	LUCRECIA ZENEIDA ARBOLEDA QUIÑÓNEZ	TELÉFONO CELULAR	0969972325

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	REGISTRO CONESUP	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
TERCER	1011-07-759019	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN IDIOMA ESPAÑOL Y LITERATURA	ECUADOR
CUARTO	1008-02-148669	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	ECUADOR

Certifico que todos los datos anotados son de mi absoluta responsabilidad.

Atentamente,

CÁRDENAS CORONEL OSCAR ANÍBAL
 C.I. 0702010422



HOJA DE VIDA

INFORMACIÓN PERSONAL



CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
1722679949	MOREIRA CAMACHO	LENIN FELIBERTO	MASCULINO
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
25 - 05 - 1988	ECUATORIANO	SOLTERO	ORH+
DIRECCIÓN - PROVINCIA		DIRECCIÓN - CANTÓN	
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS		SANTO DOMINGO	
DIRECCIÓN: CALLES PRINCIPALES		REFERENCIA DOMICILIARIA	Nº. DE CASA
PARROQUIA PUERTO LIMON CALLE VALLARINO DONOZO Y ATAHUALPA		FRENTE AL DISPENSARIO MEDICO DEL IESS	308
CONTACTO	TELÉFONO CONVENCIONAL	TELÉFONO CELULAR	ALTERNATIVO
	023856384	0985498521	
EMAIL PERSONAL		EMAIL ALTERNATIVO	
sistemasleninmoreira@gmail.com		lenin.moreira@educacion.gob.ec	
CONTACTO EN CASO DE REFERENCIA			
PARENTESCO	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO CONVENCIONAL	
PADRE	FELIBERTO MOREIRA	TELÉFONO CELULAR	0985014268

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	REGISTRO SENESCYT	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
TERCER	1042-13-1229842	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES	INGENIERO EN SISTEMAS E INFORMÁTICA	ECUADOR
CUARTO NIVEL	1050-2021-2348634	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL	MAGISTER EN EDUCACIÓN MENCION EN PEDAGOGÍA	ECUADOR

Certifico que todos los datos anotados son de mi absoluta responsabilidad.

Atentamente,


LENIN FELIBERTO MOREIRA CAMACHO
1722679949

ANEXO 7

Prueba de confiabilidad

VARIABLE-RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

	Correlación entre elementos entre elementos																			
	ítems 1	ítems 2	ítems 3	ítems 4	ítems 5	ítems 6	ítems 7	ítems 8	ítems 9	ítems 10	ítems 11	ítems 12	ítems 13	ítems 14	ítems 15	ítems 16	ítems 17	ítems 18	ítems 19	ítems 20
ítems 1	1,000	,279	,560	-,424	,061	,121	,121	,303	,157	,105	,105	-,023	,234	,314	,266	-,182	-,015	,390	-,105	,105
ítems 2	,279	1,000	,572	,081	,081	,572	,572	,404	,490	,327	-,140	,336	-,028	,140	,012	,404	,216	,464	,490	,327
ítems 3	,560	,572	1,000	,182	,545	,545	,341	,061	,157	,454	,105	,206	,092	,314	,266	,061	-,015	,601	,157	,105
ítems 4	-,424	,081	,182	1,000	,200	,303	,066	-,333	,000	,192	-,192	,126	,273	,346	,151	,467	,081	-,058	,000	-,192
ítems 5	,061	,081	,545	,200	1,000	,545	,343	-,333	,000	,192	,192	,126	,117	,115	-,050	,200	,081	,174	,000	-,192
ítems 6	,121	,572	,545	,303	,545	1,000	,560	,061	,157	,455	,105	,435	,234	,105	,082	,545	,279	,390	,157	,105
ítems 7	,121	,572	,341	,066	,303	,560	1,000	,300	,157	,105	,457	,435	-,050	-,105	-,101	,303	,279	,390	,419	,105
ítems 8	,303	,404	,061	-,333	,343	,061	,300	1,000	,577	-,192	-,192	,126	,117	-,115	,151	,200	,404	,174	,577	,577
ítems 9	,157	,490	,182	,000	,000	,157	,157	,577	1,000	,250	-,167	,491	-,034	,250	-,131	,577	,490	,302	,688	,667
ítems 10	,100	,327	,444	,199	,199	,100	,100	-,199	-,250	1,000	-,111	,145	-,248	,333	-,087	,192	-,140	,369	,250	-,111
ítems 11	,105	-,144	-,105	,199	,199	,105	,445	,199	-,167	-,111	1,000	,509	-,023	,000	-,087	-,192	,140	,369	,167	-,111
ítems 12	-,023	,327	,206	,124	,124	,445	,445	,124	,499	,145	,509	1,000	-,192	,436	,019	,630	,336	,724	,491	,509

ítem 13	,234	-,028	,092	,273	,117	,234	-,050	,117	-,034	-,248	-,023	-,192	1,000	,068	,396	-,039	,161	-,061	-,372	-,023
ítem 14	,314	,140	,314	,346	,115	,105	-,105	,111	,250	,333	,000	,436	,068	1,000	,612	,346	,140	,503	,250	,333
ítem 15	,266	,012	,266	,151	-,050	,082	-,100	,111	-,131	-,087	-,087	,019	,396	,612	1,000	-,050	,012	,202	,087	,204
ítem 16	-,182	,404	,061	,467	,200	,545	,300	,200	,577	,192	-,192	,630	-,039	-,346	-,050	1,000	,728	,406	,577	,577
ítem 17	,015	,216	-,011	,081	,081	,279	,279	,404	,490	-,140	,140	,336	,161	,140	,012	,728	1,000	,183	,490	,793
ítem 18	,390	,464	,601	,058	,174	,390	,300	,174	,302	,369	,369	,724	-,061	,503	,202	,406	,183	1,000	,302	,369
ítem 19	-,105	,490	,157	,000	,000	,157	,490	,577	,688	,250	-,167	,491	-,372	,250	,087	,577	,490	,302	1,000	,667
ítem 20	,105	,327	,105	,192	,192	,105	,105	,577	,667	-,111	-,111	,509	-,023	,333	,204	,577	,793	,369	,667	1,000

Escala: VARIABLE-RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	26

ANEXO 8

Base de datos instrumento 1

VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO																								
N°	Dimensión: Control Emocional					TOTAL	Dimensión: Competencia Comunicativa										TOTAL	Dimensión: Evaluación de resultados					TOTAL	VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25	100	
2	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	42	5	5	5	5	5	25	90
3	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	42	5	5	3	5	5	23	90
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25	100	
5	3	5	3	5	3	19	3	3	5	5	5	3	3	3	3	36	5	5	3	5	5	23	78	
6	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	5	3	3	3	40	3	5	3	5	5	21	84	
7	5	5	5	3	3	21	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5	42	3	3	5	5	5	21	84
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	5	5	5	5	5	25	98
9	3	3	3	5	5	19	3	3	3	3	5	5	3	3	3	34	3	3	3	3	3	15	68	
10	3	3	3	5	5	19	3	3	3	5	5	5	5	1	5	3	38	5	5	3	5	5	23	80
11	3	5	3	5	3	19	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44	5	5	3	5	5	23	86
12	5	5	5	5	5	25	5	3	3	5	5	5	5	5	3	44	5	5	5	3	5	23	92	
13	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44	5	5	5	5	5	25	92
14	5	5	3	5	3	21	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3	42	5	5	5	5	5	25	88
15	3	5	5	5	5	23	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	42	5	5	5	5	5	25	90
16	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	40	5	5	5	5	5	25	88
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25	100	
18	5	3	3	3	3	17	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	38	3	5	3	3	5	19	74
19	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	42	5	5	3	5	5	23	86
20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	5	3	3	3	38	3	3	3	3	3	15	78	

Base de datos instrumento 2

VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO																								
N°	Dimensión: Control Emocional						Dimensión: Competencia Comunicativa										TOTAL	Dimensión: Evaluación de resultados					TOTAL	TOTAL DE VARIABLE
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	TOTAL	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15		Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20		
1	2	2	2	3	2	11	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	18	2	2	2	2	3	11	40
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	27	3	3	3	3	3	15	57
3	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	24	2	2	3	3	3	13	51
4	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	25	3	3	2	3	3	14	49
5	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	3	3	2	3	3	14	48
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	14	59
7	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	3	3	3	3	2	14	56
8	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	23	3	3	3	3	3	15	50
9	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	26	3	2	2	3	2	12	50
10	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	25	3	3	3	3	3	15	55
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15	60
12	3	3	3	1	2	12	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	25	2	3	3	2	3	13	50
13	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	3	2	2	2	2	11	47
14	2	2	3	2	2	11	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	3	2	2	2	2	11	46
15	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	27	2	3	2	3	3	13	54
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	3	3	3	3	3	15	58
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15	60
18	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	15	58
19	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	26	3	3	3	3	3	15	55
20	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	24	3	3	3	3	3	15	54
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	25	3	3	3	3	3	15	55
22	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	24	3	2	2	3	2	12	50
23	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	23	3	3	2	2	3	13	47
24	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	55
25	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	22	3	3	3	3	3	15	49
26	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	2	2	2	3	2	11	42
27	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	3	11	48
28	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	22	2	2	2	3	3	12	46
29	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	2	3	3	3	3	14	48
30	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	3	3	2	3	3	14	50
31	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	24	3	3	3	3	2	14	48
32	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	26	3	3	3	3	3	15	54
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	25	3	3	3	3	3	15	55
34	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	22	3	2	2	2	2	11	44
35	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	20	3	3	2	3	3	14	45
	0,240	0,250	0,250	0,261	0,233		0,248	0,240	0,307	0,191	0,191	0,176	0,250	0,616	0,216	0,191		0,191	0,204	0,245	0,160	0,176		

SUMATORIA DE VARIANZAS	4,836
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	25,948

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,86
Número de ítems del instrumento	→	20
Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	4,836
Varianza total del instrumento.	→	25,948

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,86
Número de ítems del instrumento	→	20
Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	4,836
Varianza total del instrumento.	→	25,948

ANEXO 9
Solicitud de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lic. Fabricio Saltos P. MgSc.

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ELADIO ROLDOS BARREIRO"

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación

Yo **Erika Galaxia Alcivar Alcivar**, con número de cédula No **1309003141**, docente de Inglés de la Unidad Educativa, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos (2) de la investigación titulada "Propuesta de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una unidad educativa de Ecuador, 2022"

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente

Lic. Erika Galaxia Alcívar.

C.I. 1309003141



Lic. Fabricio Saltos P. MgSc.
RECTOR

AUTORIZADO

Santo Domingo 16 de mayo de 2022

ANEXO 10 Oficio de Autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 07 de Junio de 2022

SEÑOR

**Mg. Sc. FABRICIO DANIEL SALTOS PINARGOTE
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELADIO ROLDÓS BARREIRO**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 07 de junio de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: ALCÍVAR ALCÍVAR ERIKA GALAXIA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Psicología Educativa
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "PROPUESTA DE DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE ECUADOR, 2022".

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

ANEXO 11

Protocolo de consentimiento



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Título del trabajo de investigación: Propuesta de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una unidad educativa de Ecuador, 2022

Objetivo de la investigación: Elaborar una propuesta de inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en los docentes de una unidad educativa en Ecuador, 2022

Autora: Alcívar Alcívar, Erika Galaxia

Lugar donde se realizará la investigación: Unidad Educativa “Eladio Roldós Barreiro”

Nombre del participante:

Yo Moreira Camacho Lenin Feliberto, identificado con documento de identidad N° 1722679949 he sido informada y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados para el desarrollo de la investigación arriba mencionada. Convengo y autorizo mi participación.



LENIN FELIBERTO MOREIRA CAMACHO
1722679949

Firma

Santo Domingo, a 30 de junio, 2022

ANEXO 12

Evidencias fotográficas

docs.google.com/document/d/1h8jRw3MSyys9Q2HfmT62SwhoUC8DdhWc-r59Cve0o/edit

Documento sin título

Última modificación de FRIKA GALAXIA ALCIVAR ALC

I. INTRODUCCIÓN

El entorno educativo es un escenario ideal para mirar diferencias particulares en la manera de experimentar, notar y manifestar emociones. Y que por medio de la relación social en el aula se puede identificar cada pensamiento de los alumnos. Todos los seres humanos, pero sobre todo los niños tienen una necesidad importante de sentir amor, cercanía y conexión, porque es un momento decisivo en su crecimiento y formación es importante que la primera relación entre ellos con sus familiares o cuidadores este emocionalmente estable, ayudándolos a construir una base para sus relaciones a lo largo de su vida favoreciendo el área socio afectiva y las relaciones entre pares, dicho por la Organización Panamericana de la Salud, (OPS, 2020).

La UNICEF, en conjunto con la ONU, sobre el maltrato de niños y juven

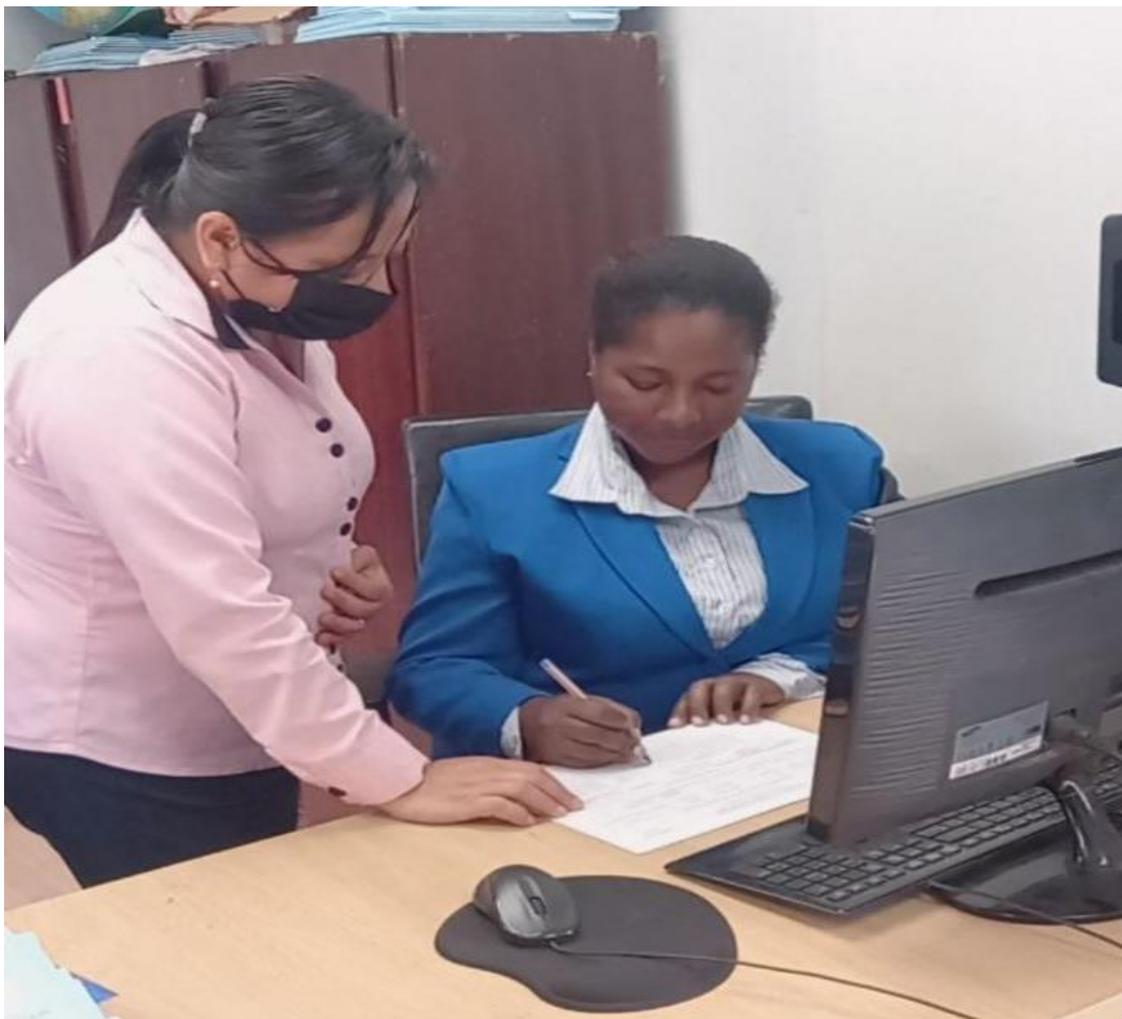
Turnitin Draft Coach

20% Overall Similarity

repositorio.ucv.edu.pe 5%

hdi.handle.net 1%

repositorio.upt.edu.pe 1%





(1) WhatsApp x TRILCE x Recibidos (257) - ealciara@ucv x Documento sin titulo - Documen x +

docs.google.com/document/d/13QLc5kZQzdkZ0um7mgxCZ-3WyuF3-u4h2MMR_Zu7XZw/edit#

Documento sin titulo ☆ 📄

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Complementos Ayuda La última modificación la ha realizado ERIKA GALAXI

100% Texto norm... Arial 11

ESQUEMA

- I. INTRODUCCIÓN
- II. MARCO TEÓRICO
- III. METODOLOGÍA
 - 3.1. Tipo y diseño de investi...
 - 3.1.1 Tipo investigación
 - 3.2 Variables y operacionall...
 - 3.3 Población, muestra y mu...
 - 3.4 Técnicas e instrumentos...
 - 3.5 Procedimientos
 - 3.6 Métodos de análisis de ...
 - 3.7 Aspectos éticos

manejo de las interacciones interpersonales y acciones comunes entre los actores, así mismo Lewis, (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno social y sus miembros, se identifiquen con él y se obliguen entre sí llegando a acuerdos favorables, igualmente de la misma manera Lev Vygotsky, (1981) manifiesta que el estudiante, como ser humano, es un ente social que sienta las bases de su desarrollo ideológico de la producción asociativa en la teoría de la producción social. Luego se produce la forma de toma de conciencia, se define como reconstrucción del conocimiento mediante la actividad mental del alumno. De esa forma, el educando debería tomar posesión de métodos de conducta que lo conduzcan hacia una perspectiva resolutoria de los conflictos en el grupo familiar, el aula, el colegio, Torrejon, (2020).

Contraaponiéndose a lo expuesto por Paz (2021) en que los resultados evidencian que el 72% de los colaboradores poseen un alto grado de inteligencia emocional, como conclusión se puede ver que no existe alta correlación entre las variables planteadas por lo que no es necesario tener inteligencia emocional para resolver conflictos de forma asertiva.

En cuanto al objetivo específico 1 consiste en determinar el nivel de resolución de conflictos de la dimensión control emocional en los docentes de una unidad educativa.

2

Explorar

Turnitin Draft Coach

Details Similarity Citations Grammar

20% Overall Similarity
Last checked: Jul 20 6:47 PM '22

What should I do with my score?

- 1 repositorio.ucv.edu.pe 6%
INTERNET
- 2 Universidad Nacional d... 2%
SUBMITTED_WORK
- 3 Universidad Cesar Vallej... 1%

You can run 2 more similarity checks.

Run New Similarity Check

View Full Report

How should I use these checks?

Dirección 24°C Lluvia lig... 18:51 20/7/2022