

Volumen 2 - Número 1 - Enero/Marzo 2016

# 100-Cs

ISSN 0719-5737

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero

## CEPU ICAT

CENTRO DE ESTUDIOS Y PERFECCIONAMIENTO UNIVERSITARIO  
EN INVESTIGACIÓN DE CIENCIA APLICADA Y TECNOLÓGICA

SANTIAGO—CHILE

# 100-Cs

# CEPU ICAT

## CUERPO DIRECTIVO

### Director

**Dr. Sergio Diez de Medina**

*Centro de Estudios CEPU - ICAT*

### Editor

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**

*Centro de Estudios CEPU-ICAT, Chile*

### Secretario Ejecutivo y Enlace Investigativo

**Héctor Garate Wamparo**

*Centro de Estudios CEPU-ICAT, Chile*

## Cuerpo Asistente

### Traductora: Inglés – Francés

**Lic. Ilia Zamora Peña**

*Asesorías 221 B, Chile*

### Traductora: Portugués

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**

*Asesorías 221 B, Chile*

### Traductora: Italiano

**Srta. Cecilia Beatriz Alba de Peralta**

*Asesorías 221 B, Chile*

### Traductor: Sueco

**Sr. Per-Anders Gröndahl**

*Asesorías 221 B, Chile*

### Diagramación / Documentación

**Lic. Carolina Cabezas Cáceres**

*Asesorías 221 B, Chile*

### Portada

**Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero**

*Asesorías 221 B, Chile*

## COMITÉ EDITORIAL

### Dr. Jaime Bassa Mercado

*Universidad de Valparaíso, Chile*

### Dra. Beatriz Cuervo Criales

*Universidad Autónoma de Colombia,  
Colombia*

### Mg. Mario Lagomarsino Montoya

*Universidad de Valparaíso, Chile*

### Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

*Universidad de La Coruña, España*

### Mg. Juan José Torres Najera

*Universidad Politécnica de Durango, México*

## COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

### Dr. Klilton Barbosa Da Costa

*Universidad Federal do Amazonas, Brasil*

### Dr. Daniel Barredo Ibáñez

*Universidad Central del Ecuador, Ecuador*

### Lic. Gabriela Bortz

*Journal of Medical Humanities & Social  
Studies of Science and Technology, Argentina*

### Dr. Fernando Campos

*Universidad Lusofona de Humanidades e  
Tecnologias, Portugal*

### Ph. D. Juan R. Coca

*Universidad de Valladolid, España*

### Dr. Jairo José Da Silva

*Universidad Estatal de Campinas, Brasil*

### Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros

*Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil*

# 100-Cs

# CEPU ICAT

**Dra. Cira De Pelekais**

*Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín  
URBE, Venezuela*

**Dra. Hilda Del Carpio Ramos**

*Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Jaime Fisher y Salazar**

*Universidad Veracruzana, México*

**Dra. Beatriz Eugenia Garcés Beltrán**

*Pontificia Universidad Bolivariana, Colombia*

**Dr. Antonio González Bueno**

*Universidad Complutense de Madrid, España*

**Dra. Vanessa Lana**

*Universidade Federal de Viçosa - Brasil*

**Dr. Carlos Madrid Casado**

*Fundación Gustavo Bueno - Oviedo, España*

**Dr. Luis Montiel Llorente**

*Universidad Complutense de Madrid, España*

**Dra. Layla Michan Aguirre**

*Universidad Nacional Autónoma de México,  
México*

**Dra. Marisol Osorio**

*Pontificia Universidad Bolivariana, Colombia*

**Dra. Inés Pellón González**

*Universidad del País Vasco, España*

**Dr. Osvaldo Pessoa Jr.**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Santiago Rementería**

*Investigador Independiente, España*

**Dr. Francisco Texiedo Gómez**

*Universidad de La Rioja, España*

**Dra. Begoña Torres Gallardo**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dra. María Ángeles Velamazán Gimeno**

*Universidad de Zaragoza, España*

**CEPU – ICAT**

Centro de Estudios y Perfeccionamiento  
Universitario en Investigación  
de Ciencia Aplicada y Tecnológica  
Santiago – Chile

# 100-Cs CEPU ICAT

## Indización

Revista 100-Cs, se encuentra indizada en:



**DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES EN LOS DOCENTES  
COMO MÉTODO PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA**

**Dr. © Pablo del Val Martín**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador  
pdvalm@pucesd.edu.ec

**Lic. Mariuxi Aguayo Triviño**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador  
mvaguayot@pucesd.edu.ec

**Lic. Miriam Chamba Baque**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador  
machambab@pucesd.edu.ec

**Fecha de Recepción:** 24 de noviembre 2015 – **Fecha de Aceptación:** 29 de Diciembre 2015

**Resumen**

El presente artículo surge ante la necesidad de cambiar el paradigma sobre el cual los docentes, como guías en la formación de los educandos, son quienes moderan la resolución de conflictos en el aula a través de estrategias adquiridas durante el ejercicio de su profesión, generalmente como un agente externo al conflicto en sí. Por tal razón, y con el fin de alcanzar una educación integral, el objetivo propuesto es por un lado, dotar a los docentes de las conceptos básicos de la inteligencia emocional, y por otro, fomentar en éstos el manejo de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos. Para alcanzar estas metas se utilizaron técnicas que responden a un enfoque cualitativo: la entrevista, la observación y el análisis de contenido. La investigación fue llevada a cabo con los docentes de la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad. Como resultados principales se evidenció el interés de los docentes por desarrollar sus competencias emocionales para mejorar los métodos de resolución de conflictos y el manejo de sus emociones dentro del aula, sin que éstas influyan en su desempeño académico.

**Palabras Claves**

Educación – Inteligencia emocional – Competencias – Resolución de conflictos

**Abstract**

This article arises from the need to change the paradigm on which teachers as guides in the training of students, who are moderate conflict resolution in the classroom through strategies acquired during the course of their work, usually as an external agent to the conflict itself. For this reason, and in order to achieve a comprehensive education, the proposed objective is on one hand, give teachers the basics of emotional intelligence, and secondly, they encourage management of emotional intelligence for conflict resolution. Interview, observation and content analysis: techniques to achieve these goals that respond to a qualitative approach was used. The research was conducted with teachers of the Education Unit of the Santa Maria Trinidad. The main results of the interest evidenced by teachers develop their emotional skills to improve methods of conflict resolution and managing their emotions in the classroom, without these affect their academic performance.

**Keywords**

Education – Emotional Intelligence – Skills – Conflict Resolution

## Introducción

El presente artículo tiene por objeto resaltar la importancia de profundizar en el desarrollo de las competencias emocionales de los docentes para mejorar la calidad educativa. Como afirma Fabara “la Ley reconoce y da una alta valoración al trabajo del profesorado, como un factor esencial para lograr la calidad de la educación”<sup>1</sup>. Es por ello que la educación debe orientarse al pleno desarrollo integral del docente y estudiante tanto cognitiva, como afectiva, social, moral y espiritualmente. Para alcanzar este desarrollo se debe partir de la formación docente, dado que el profesor es el modelo del comportamiento.

La aplicación de la inteligencia emocional en la práctica docente implica un cambio dentro de la formación de los educandos en aras de la búsqueda del ideal de la educación integral<sup>2</sup>. En este sentido, el presente estudio intenta establecer un nexo entre los pilares de la educación propuestos por UNESCO:

“aprender a conocer, aprender hacer, aprender a vivir juntos y el aprender a ser; con el fin de que los integrantes del proceso educativo (docentes y educandos) dispongan de herramientas que puedan permitir solventar posibles conflictos pedagógicos”<sup>3</sup>.

Bisquerra<sup>4</sup> refiere que en las últimas dos décadas se ha desarrollado un amplio campo de estudio en torno a la inteligencia emocional, pues su inclusión en el contexto educativo viene a responder a la necesidad del desarrollo de las competencias básicas para la vida: la autoconciencia, el manejo de las emociones, motivarse a uno mismo, reconocer las emociones (empatía) y establecer buenas relaciones con los demás. Es por ello que la educación emocional sale a la luz dentro de la sociedad como una alternativa ante un sistema educativo que enfoca sus esfuerzos en lo cognitivo, sin considerar otros elementos que forman parte de la problemática educativa contemporánea. En el ámbito educativo local, aún son pocos los estudios y esfuerzos que se han hecho por la implementación de las competencias emocionales como base para la resolución de conflictos pedagógicos. Por tanto, para fines prácticos, ha de formarse en primera instancia al docente con el fin de que por un lado adquiera, y por otro se relacione, con las competencias básicas emocionales. Éste, en su papel de mentor, sabrá encauzar los mencionados conocimientos en beneficio de los educandos. Con el paso del tiempo y los avances en la investigación sobre pedagogía y reformas curriculares, se ha considerado la factibilidad de integrar la inteligencia emocional en la educación, con un enfoque hacia el desarrollo integral de los estudiantes, pues propone desarrollar los pilares de la educación dejando en claro en sus postulados la importancia del desarrollo emocional y social como parte ineludible del proceso de aprendizaje.

<sup>1</sup> S. Villagómez, Nuevos desafíos para repensar la formación del profesorado ecuatoriano. *Alteridad. Revista de Educación*, 7 (2) (2012) 120. Recuperado de [http://alteridad.ups.edu.ec/documents/1999102/3570785/v7n2\\_Villagomez.pdf](http://alteridad.ups.edu.ec/documents/1999102/3570785/v7n2_Villagomez.pdf)

<sup>2</sup> R. Bisquerra, *Sentir y Pensar: Programa de actividades para desarrollar la educación emocional en la escuela*. (2010) Recuperado de <http://sentirypensar.aprenderapensar.net/2010/05/19/sentir-y-pensar-programa-de-actividades-para-desarrollar-la-educacion-emocional-en-la-escuela/>

<sup>3</sup> UNESCO. *La educación encierra un tesoro*. (1996) 34. Recuperado de [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF)

<sup>4</sup> R. Bisquerra (coord), *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y adolescencia*. (2012) Recuperado de [http://faros.hsjdbcn.org/sites/default/files/faros\\_6\\_cast.pdf](http://faros.hsjdbcn.org/sites/default/files/faros_6_cast.pdf)

Los estudios acerca de las emociones en el campo científico y de cómo éstas influyen en otros aspectos del ser humano en ámbitos como el aprendizaje, lo social, lo conductual y la convivencia, han demostrado que antes del conocimiento se hallan las emociones, siendo un elemento determinante de lo que catalogamos como buenas o malas experiencias. Éstas predisponen a los docentes y estudiantes a responder de manera negativa ante situaciones propias del aula de clase<sup>5</sup>.

En concordancia con lo antes expuesto, surge la importancia de integrar las competencias emocionales en la resolución de conflictos pedagógicos, cuya premisa es alcanzar la conciencia de las emociones, aprender a identificarlas, denominarlas y discriminarlas con el fin de desarrollar la capacidad de dirigir los propios conocimientos y acciones. Ecuador propone un modelo constructivista “que peca de individualista por desconocer los aspectos afectivos y motivacionales implicados activamente en el proceso de aprendizaje”<sup>6</sup>. Es así que el docente es quien debe desarrollar sus competencias emocionales, con la finalidad de interrelacionarse académicamente con sus estudiantes a un nivel más profundo y participar activamente en el proceso de resolución de conflictos.

El modelo teórico de competencia emocional de Bisquerra & Pérez<sup>7</sup> propone que las competencias emocionales se pueden agrupar en cinco grandes dimensiones<sup>8</sup>.

- **La conciencia emocional:** integra la capacidad de ser consciente de las propias emociones, y la capacidad de captar el clima emocional en un contexto específico.
- **La regulación emocional:** se refiere a la capacidad de utilizar las emociones adecuadamente. Se requiere ser consciente de la relación entre emoción, cognición y comportamiento, y tener estrategias eficaces de afrontamiento y la capacidad de autogenerar emociones positivas.
- **La autonomía personal:** incluye un conjunto de características relacionadas con el automanejo de emociones tales como: la autoestima, la actitud positiva ante la vida, la responsabilidad, la capacidad de analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos cuando sea necesario, y las creencias de autoeficacia.
- **La competencia social:** se refiere a la capacidad de establecer relaciones positivas con otras personas. Se requiere el dominio de habilidades sociales básicas, la comunicación efectiva, el respeto por los demás, la conducta pro-social asertiva.

<sup>5</sup> J. Sánchez, ¿Educación intelectual versus educación emocional? Boletín Millares Carlo, (18) (2005).

<sup>6</sup> D. Berrocal, Análisis crítico de la Pedagogía Constructivista. Investigación Educativa, 17 (2) (2013) 6. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/8210/7160>.

<sup>7</sup> R. Bisquerra y N. Pérez, Las competencias emocionales. Educación XXI, 10 (1) (2007) 61-82. Recuperado de <http://www.ub.edu/grop/catala/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>

<sup>8</sup> N. Pérez; G. Filella; A. Alegre y R. Bisquerra, Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 10 (3) (2012) 1187. Recuperado de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?756>

- **Competencias para la vida y el bienestar:** se refiere a la capacidad de mostrar un comportamiento responsable y adecuado para resolver los problemas de tipo personal, familiar, profesional, social es dirigidos a la mejora de la persona y de la sociedad del bienestar.

## Metodología

El presente estudio versa sobre las posibilidades de la aplicación de las competencias emocionales en la práctica docente, con base en la observación de la realidad dentro del espacio de trabajo que podrá ayudar a la elaboración de un diagnóstico de la situación actual. Es por ello que se emplea el enfoque cualitativo porque este “busca comprender la perspectiva de los participantes, acerca de los fenómenos que los rodea, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados en un ambiente natural y en relación al contexto”.<sup>9</sup>

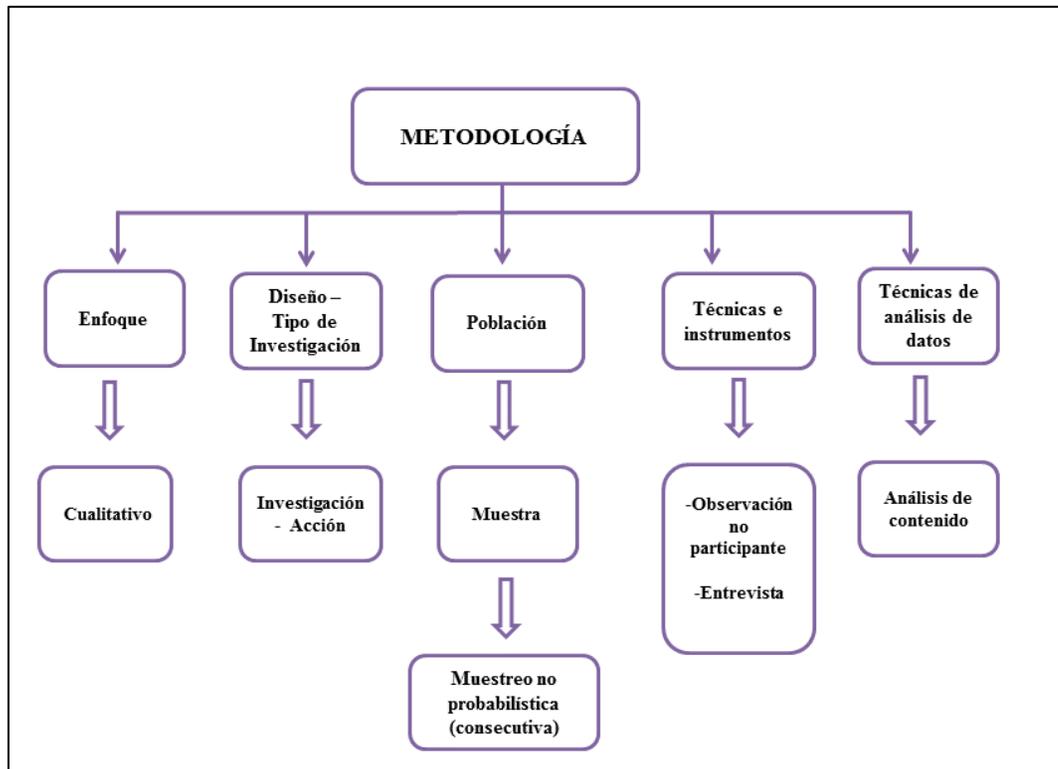


Figura 1  
Metodología de la investigación  
Elaboración de los autores

<sup>9</sup> R. Hernández; C. Fernández y P. Baptista, Metodología de la investigación (México: McGrawHill, 2010), 364.

En cuanto al tipo de investigación se ha considerado el esquema de investigación acción porque busca involucrar a la plantilla docente de la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad en todo el proceso de investigación, para promover el cambio y transformar la realidad de su entorno e implementar acciones que ayuden a mejorar su labor docente; la investigación y la acción se fusionan para ser práctica y transformadora. Según Hernández “este tipo de investigación unifica la experiencia del investigador con los conocimientos prácticos, vivencias y habilidades de los participantes”<sup>10</sup>.

La población de nuestra investigación está integrada por 20 docentes de la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad de los cuales 7 fueron tomados como muestra debido a la petición del director de la unidad educativa. Por consiguiente el muestreo que se empleará es no probabilístico por no efectuarse bajo normas probabilísticas de selección y por ser utilizado generalmente en el enfoque cualitativo. El tipo de muestreo es consecutivo porque incluye a todos los sujetos que están disponibles, lo que hace que la muestra represente mejor a toda la población<sup>11</sup>.

Se llevaron a cabo entrevistas con los docentes de la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad, utilizando preguntas con respuestas abiertas. Se realizó la recolección de información a través de la observación directa a los involucrados en el estudio y cómo se desarrollaron en su entorno. Se emplearon fichas de observación que constituyeron un instrumento indispensable para el registro y recolección de datos relevantes como: las estrategias que los docentes emplean para resolver los conflictos en el aula.

El cuestionario empleado en la entrevista estuvo dirigido a los docentes con la finalidad de diagnosticar las estrategias que empleaban para la resolución de conflictos en el aula, así como también, conocer la percepción que tenían los docentes acerca de la influencia de la inteligencia emocional en su desempeño laboral.

Una vez recolectados los datos se procedió a su respectivo análisis poniendo énfasis en el sentido que se le diera al texto, el mismo que se distinguiría en tres tipos de análisis según Amezcua y Gálvez<sup>12</sup>:

- **Sintáctico**, se tendrá en cuenta la morfología del texto, permitiendo la búsqueda y el recuento de palabras y caracteres.
- **Semántico**, se buscará el sentido de las palabras y el análisis de los temas y categorías propuestas.
- **Pragmático**, se pretenderá descubrir las circunstancias en las que la comunicación tienen lugar.

---

<sup>10</sup> R. Hernández; C. Fernández y P. Baptista, Metodología de la investigación... 510.

<sup>11</sup> R. Pérez; A. Galán y J. Quintanal, Métodos y diseños de investigación en educación (Madrid, España: Uned. 2012), 433.

<sup>12</sup> M. Amezcua y A. Gálvez, Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. Revista Esp Salud Pública. 76 (5) (2002) 423-436.

### Objetivo General

Fomentar en los docentes el manejo de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos dentro del aula en la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad, en el periodo 2015 - 2016.

### Objetivos Específicos

Conocer las estrategias que los docentes emplean en la resolución de conflictos; diagnosticar las competencias emocionales de los docentes e Impulsar las competencias emocionales de los docentes a través de talleres de inteligencia emocional.

### Resultados

En el siguiente apartado se detalla los resultados obtenidos de la entrevista y las observaciones realizadas a los docentes de la Unidad Educativa Santa María de la Trinidad, así mismo se expone la interpretación de los respectivos datos obtenidos.

Pregunta 1. ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se presentan en su aula de clase?

SUJETO	RESPUESTA	CÓDIGO
1	Conflictos de Bullying	IE
2	Pérdida de interés en las clases	IA
	Estrategias didácticas poco interesantes	LID
3	Conversan mucho	IE
	Agresividad	IE
4	Problemas de disciplina	IE
	No presentan tareas	IA
5	Peleas entre ellos	IE
	Hablan mucho y se entretienen	IE
	No presentan tareas	IA
6	Peleas entre ellos	IE
	Hablan mucho y se entretienen	IE
7	Liderazgo de las niñas	LID
	Curso fácil de manejar	LID
	Estudiantes poco inquietos	LID

CATEGORÍAS	NOMENCLATURA
Liderazgo	LID
Indisciplina Académica	IA
Educativa	IE

Tabla 1  
Categorías emergentes

Total docentes: 7

Total respuestas cod.: 1(1) + 2 (2) + 3 (2) + 4 (2) + 5 (3) + 6 (2) + 7 (3) = 15

	RESULTADOS POR DOCENTE	N°	%
Total LID	2 (1) + 7 (3)	4	26,67
Total IA	2 (1) + 4 (1) + 5 (1)	3	20
Total IE	1 (1) + 3 (2) + 4 (1) + 5 (2) + 6 (2)	8	53,33

Fuente: Elaboración de los Autores

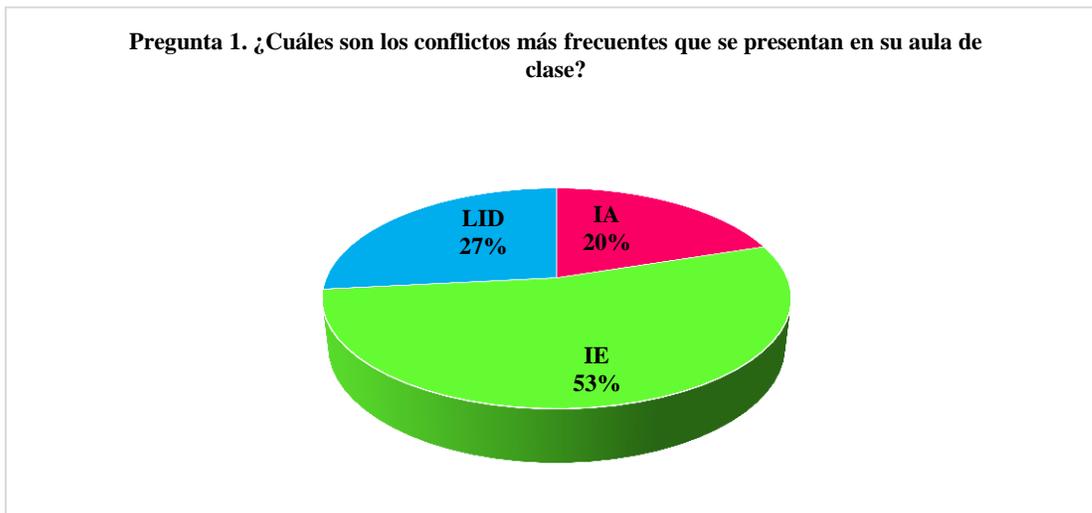


Gráfico 1  
Fuente. Elaboración de los Autores

**Análisis:** tras la tabulación de las respuestas obtenidas, podemos observar que el mayor de los conflictos que surgen en el aula está relacionado con la indisciplina. En concreto, se ha detectado una distinción en la indisciplina, por un lado una académica y otra educativa. La primera, enfocada a un contexto escolar, de aula, la segunda orientada a un problema de comportamiento, de conducta proveniente del hogar. Como afirman Villarroel y Sánchez “la familia es la esfera de la vida social donde se aprenden por primera vez los tipos de conductas y actitudes consideradas socialmente aceptables y apropiadas”<sup>13</sup>. Estas conductas adquiridas son las que muchas veces se reflejan en el aula.

<sup>13</sup> G. Villarroel y X. Sánchez, Relación familia y escuela: Un estudio comparativo en la ruralidad. Estudios Pedagógicos. (28), (2012) 123-141. Recuperado de:

Pregunta 2. ¿Qué estrategias emplea usted para la resolución de esos conflictos?

SUJETO	RESPUESTA	CÓDIGO
1	Habla con el estudiante fuera del aula	DE
	Dialoga con los padres de familia	DP
	En casos graves remite al psicólogo	DCE
2	Ejemplo con vida de santos	VAL
	Hace leer al frente de los estudiantes lecturas reflexivas	VAL
3	Trabaja conjuntamente con los padres de familia (epilepsia)	DP
	Dialoga con los padres de familia	DP
4	Dialoga con los estudiantes	DE
	Dialoga con los padres de familia	DP
	Se reporta el caso al DCE	DCE
	Informa mediante notificación	DP
5	Habla de valores	VAL
	Sale del aula	ACT
	Se sienta en el escritorio y hace silencio	ACT
	No discute con los estudiantes	ACT
6	Premia al buen comportamiento y desempeño	ACT
7	Dialoga con los estudiantes	DE
	Dialoga fuera del aula con el estudiante involucrado en el conflicto	DE
	Trabaja conjuntamente con el padre de familia	DP

CATEGORÍAS	NOMENCLATURA
Diálogo	
Estudiantes	DE
Padres	DP
Psicólogo	DCE
Actitud	ACT
Valores	VAL

Tabla 2  
Categorías emergentes

Total docentes: 7

Total respuestas cod.: 1(3) + 2 (2) + 3 (2) + 4 (4) + 5 (4) + 6 (1) + 7 (3) = 19

	RESULTADOS POR DOCENTE	N°	%
Total DE	1 (1) + 4 (1) + 7 (2)	4	21,05
Total DP	1 (1) + 3 (2) + 4 (2) + 7 (1)	6	31,58
Total DCE	1 (1) + 4 (1)	2	10,53
Total ACT	5 (3) + 6 (1)	4	21,05
Total VAL	2 (2) + 5 (1)	3	15,79

Fuente. Elaboración de los Autores

Pregunta 2. ¿Qué estrategias emplea usted para la resolución de esos conflictos?

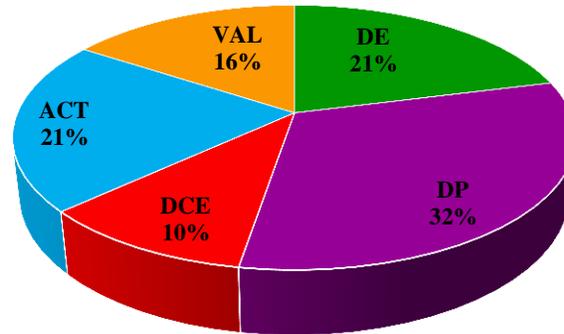


Gráfico 2  
Elaboración de los Autores

**Análisis:** de acuerdo a los datos obtenidos, las estrategias que emplean los docentes para resolver los conflictos en el aula son en su mayoría el diálogo con los padres de familia (DP). Acorde con la tabla 1 los docentes manifestaron que hay mayor indisciplina educativa derivada de la educación que reciben en su hogar, es por ello que los docentes acuden a los padres de familia por considerarlos como los entes principales en su formación. Como lo afirman Villarroel y Sánchez “muchas dimensiones de su conducta y personalidad como actitudes, intereses, metas, creencias y prejuicios, se adquieren en el seno familiar”<sup>14</sup>. Sin embargo, el Departamento de Consejería Estudiantil (DCE) es un recurso poco utilizado por los docentes a pesar de ser la instancia responsable de brindar apoyo y acompañamiento psicológico, psicoeducativo, emocional y social a los estudiantes.

Pregunta 3. ¿Qué entiende usted bajo el término emociones?

SUJETO	RESPUESTA	CÓDIGO
1	Sentimiento	S
2	Forma de comportarse	R
3	Reacción interior	R
4	Predisposición	S
5	Lo que me impacta positivamente o negativamente	S
6	Sentimiento que transmite o demuestra	S
	Reacción ante una situación	R
7	Forma de expresar los sentimientos	S

<sup>14</sup> G. Villarroel y X. Sánchez, Relación familia y escuela: Un estudio comparativo en la ruralidad...

CATEGORÍAS	NOMENCLATURA
Sentimiento	S
Reacción	R

Tabla 3  
Categoría emergentes

Total docentes: 7

Total respuestas cod.: 1(1) + 2 (1) + 3 (1) + 4 (1) + 5 (1) + 6 (2) + 7 (1) = 8

	RESULTADOS POR DOCENTE	N°	%
Total S	1 (1) + 4 (1) + 5(1)+ 6 (1) + 7(1)	5	62,50
Total R	2 (1) + 3 (1) + 6 (1)	3	37,50

Fuente: Elaboración de los Autores

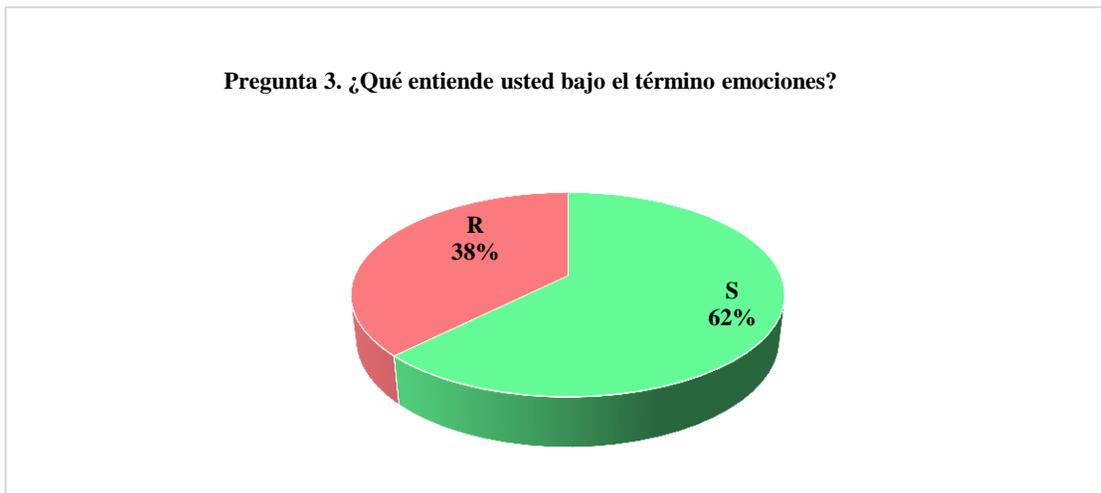


Gráfico 3

Fuente: Elaboración de los Autores

**Análisis:** respecto al significado del término emociones, los docentes consideran que son sentimientos (S) que se transmiten de forma positiva o negativa, por otro lado, también son vistas como reacciones (R) de las personas ante determinadas situaciones que se presentan en la vida cotidiana, en concordancia con Chabot y Chabot, nos viene a decir que las emociones “son todos aquellos impulsos que nos mueven para actuar, es algo prácticamente automático que sucede ante un estímulo externo”<sup>15</sup>. Según lo descrito anteriormente cabe señalar que los docentes son conscientes de qué es una emoción y de cómo éstas pueden influir en las personas y en su rendimiento laboral, tal como se lo analizará en la tabla 5.

<sup>15</sup> D. Chabot y M. Chabot, Pedagogía emocional: sentir para aprender. Integración de la inteligencia emocional en el aprendizaje (México D.F: Alfaomega. 2009), 35.

Pregunta 4. ¿Qué es para usted inteligencia emocional?

SUJETO	RESPUESTA	CÓDIGO
1	Tiene poco conocimiento	NS
	Buscar estrategias para ayudar	ACT
2	No tiene respuesta	NS
3	Es motivar a la otra persona	ACT
4	Es una predisposición de los estudiantes para aprender	ACT
5	Controlar sus emociones con estrategias	ME
6	Es saber manejar las emociones	ME
7	Saber poner en práctica las emociones	ME

CATEGORÍAS	NOMENCLATURA
No sabe	NS
Manejar emociones	ME
Actitud	ACT

Tabla 4  
Categorías emergentes

Total docentes: 7

Total respuestas cod.: 1(1) + 2(0) + 3(1) + 4(1) + 5(1) + 6(1) + 7(1) = 6

	RESULTADOS POR DOCENTE	N°	%
Total ME	5(1) + 6(1) + 7(1)	3	50
Total ACT	1(1) + 3(1) + 4(1)	3	50

Fuente: Elaboración de los Autores



Gráfico 4

Fuente: Elaboración de los Autores

Nota: Existen un docente que no contestó la pregunta anterior

**Análisis:** después de haber analizado los datos adquiridos se puede deducir que los docentes tienen noción de lo que es la inteligencia emocional, puesto que se refieren a este término como el saber manejar las emociones utilizando estrategias que ayudan a los demás y a ellos mismos. Esto en concordancia con la definición que Goleman<sup>16</sup> donde propone que la inteligencia emocional “es la capacidad de conocer las propias emociones, tener la habilidad de manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer las emociones ajenas y establecer buenas relaciones con los demás”<sup>17</sup>.

Pregunta 5. ¿Cree usted que el estado emocional puede influir en el desempeño laboral de los docentes?

SUJETO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1	X		Los estudiantes perciben el estado de ánimo de los docentes
2	X		Se trabaja con personas, éstas sienten como nos acercamos a ellas
3	X		Los estudiantes perciben los sentimientos que el docente les manifiesta
4	X		Influye en el control del grupo
5	X		Los problemas personales se reflejan en el aula
6		X	Deja los problemas en la casa
7	X		Los problemas personales se reflejan en el aula

RESPUESTA	DOCENTES	PORCENTAJE
SI	6	85,71
NO	1	14,29
TOTAL	7	100

Tabla 5

Fuente: Elaboración de los Autores



Gráfico 5

Fuente: Elaboración de los Autores

<sup>16</sup> D. Goleman, Inteligencia emocional (España: Kairos. 1995).

<sup>17</sup> R. Bisquerra, Sentir y Pensar: Programa de actividades para desarrollar...

**Análisis:** según los datos obtenidos se puede visualizar que la mayor parte de docentes considera que las emociones influyen en su desempeño laboral. Como afirman Carmona, Vargas y Rosas la inteligencia emocional “en el ámbito laboral permite desarrollar ideas creativas y dar solución a problemas desde un punto de vista diferente a lo acostumbrado”<sup>18</sup>. Por otra parte, para Rielo “nuestra naturaleza humana es espíritu, sique y cuerpo, por tanto, no podemos prescindir de ninguna de estas dimensiones”<sup>19</sup>. Eso hace que cuando alguna parte de nuestro ser se ve afectada por una situación, se manifieste externamente o se vea reflejado muchas veces en las actitudes.

Pregunta 6. ¿Considera usted necesario implementar talleres sobre el manejo de las emociones dentro de su formación docente?

SUJETO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1	X		Ayuda al bienestar de los docentes y estudiantes
2	X		El profesor necesita prepararse
3	X		Saber que estrategias utilizar con los estudiantes
4	X		Tendrían más bases y conocimientos de cómo manejar un grupo y a nosotros mismos
5	X		Conocer cómo manejar las emociones
6	X		
7	X		Sí, es muy bueno

RESPUESTA	DOCENTES	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

Fuente. Elaboración propia de los Autores

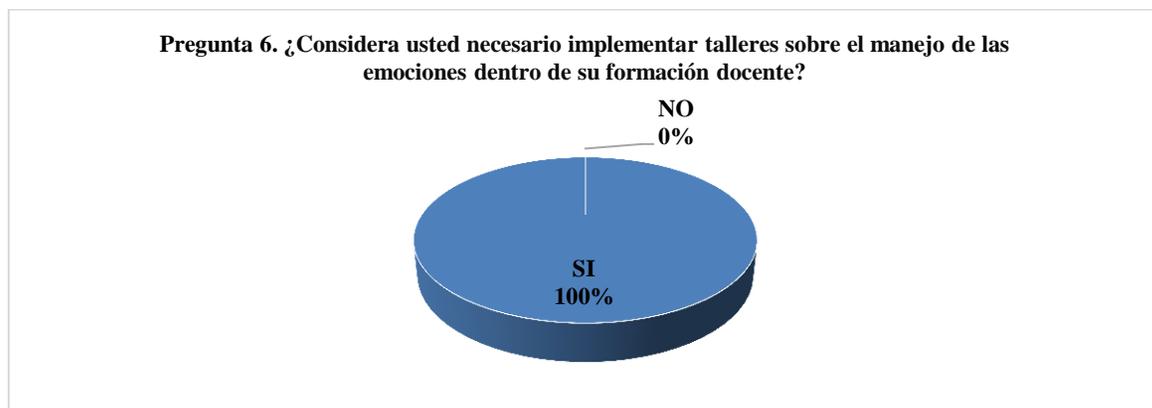


Gráfico 6

Fuente: Elaboración de los Autores

<sup>18</sup> F. J. Carmona; H. R. Vargas y R. R. Rosa, Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional. 2 (3) (2015) 64.

<sup>19</sup> Fundación Fernando Rielo. El humanismo de Cristo (España: Lerko Print S. A., 2011), 20.

**Análisis:** este gráfico permite interpretar que la totalidad de la plantilla docente considera necesario implementar talleres de formación acerca del manejo de las emociones, dado que éstos ayudan al bienestar de los docentes y estudiantes. Además, adquieren conocimientos y estrategias para el manejo de sus emociones personales y del grupo de clase. En consonancia con Bisquerra, quien hace referencia a que “solamente un profesorado bien formado podrá poner en práctica programas de educación emocional de forma efectiva”<sup>20</sup>.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el desarrollar las competencias emocionales puede influir en la resolución de conflictos dentro del aula? Explique

SUJETO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1	X		Ayuda a enfrentar los problemas
2	X		Los docentes deben prepararse
3	X		Ayuda al conocimiento de uno mismo Ayuda a llegar a los estudiantes con facilidad
4	X		Ayuda al autocontrol
5	X		Les ayuda a reconocer los problemas por los que sus estudiantes atraviesan
6	X		
7	X		Permite manejar los problemas en el aula

RESPUESTA	DOCENTES	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Elaboración de los Autores



Gráfico 7

Fuente: Elaboración de los Autores

<sup>20</sup> R. Bisquerra, Psicopedagogía de las emociones (España: Síntesis. 2009), 157.

Análisis: de acuerdo al gráfico los docentes en su totalidad mencionan que es importante desarrollar las competencias emocionales porque les permitiría llegar a los estudiantes con mayor facilidad, además les ayudaría a manejar los conflictos que se presentan en el aula. Bisquerra cuando se refiere al profesorado hace mención a que éstos son los primeros destinatarios de la educación emocional es por ello que necesitan las competencias emocionales para el ejercicio de su profesión<sup>21</sup>.

DOCENTES	OBSERVACIONES
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se enoja con facilidad</li> <li>- Llama la atención a los estudiantes cuando no prestan atención</li> <li>- No motiva a los estudiantes</li> <li>- Hace una cita de diálogo con el estudiante</li> <li>- Busca el porqué del conflicto</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actúa de manera impulsiva, enojo y autoritarismo.</li> <li>- No hay acceso al diálogo.</li> <li>- No da indicaciones claras.</li> <li>- Desorden, ruido en el aula.</li> <li>- Sienta a los estudiantes en el escritorio cuando se distraen.</li> <li>- Envía tareas extras.</li> <li>- Se percibe inseguridad al hablar.</li> <li>- Amenaza con sacarlos del aula</li> <li>- Delega a un estudiante para que anote a los indisciplinados</li> <li>- Está a la defensiva, voz desafiante.</li> <li>- Poca empatía</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es afectiva con los estudiantes.</li> <li>- Es atenta ante las necesidades de los estudiantes.</li> <li>- Los recibe al llegar al aula, se despide de ellos.</li> <li>- Premia su buen comportamiento.</li> <li>- Disfruta su profesión, le gusta trabajar con niño/as</li> <li>- Sabe manejar sus problemas personales.</li> <li>- Presenta actitud positiva.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le gusta su profesión</li> <li>- Es pacífica</li> <li>- Aconseja a sus estudiantes</li> <li>- Dialoga y se involucra con los estudiantes</li> </ul>

Observaciones a los docentes  
Fuente: Elaboración de los Autores

**Análisis:** se puede decir que los sujetos 1 y 3 demuestran poca empatía con los estudiantes ya que no hay acceso al diálogo, además no gestionan de manera adecuada sus emociones porque se exaltan ante los conflictos que se presentan. Por otra parte, los docentes 6 y 7 demuestran tener competencias emocionales como la autoconciencia porque identifican sus emociones y las de los demás<sup>22</sup>. También manifiestan tener empatía y una actitud positiva ante los problemas que se presentan, sabiendo gestionar sus propias emociones y demostrando además tener un buen dominio del grupo.

<sup>21</sup> R. Bisquerra, Psicopedagogía de las emociones... 157.

<sup>22</sup> R. Bisquerra, Psicopedagogía de las emociones...

## Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos, se considera importante la formación de los docentes en inteligencia emocional, debido a que se han visto falencias en el manejo de las emociones y en el uso de estrategias para resolver los conflictos que se presentan en el aula. Por otra parte, los docentes demuestran interés en aprender a manejar sus emociones para mejorar su desempeño laboral, quedando esto reflejado con la respuesta afirmativa emitida por la totalidad de los docentes entrevistados en torno a esta posibilidad.

Las estrategias empleadas por los docentes están basadas en la conducta es decir, actúan en función del comportamiento emitido por los estudiantes. Esta actitud por parte de los docentes responde a una ideología tradicional, en la que la buena conducta tiene como recompensa un premio, y la mala obtiene un castigo. Este premio a la buena conducta coincide con lo que menciona Naranjo, al señalar que “las recompensas son eventos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento”<sup>23</sup>.

Haciendo alusión al tercer objetivo específico, se puede decir que se ha logrado despertar el interés y dotar de conocimientos a los docentes acerca del uso e importancia de la inteligencia emocional en las aulas de clase. No obstante, no se pudo cumplir el objetivo en su totalidad, ya que tan solo se pudo llevar a cabo una sesión de las cinco que configuran el programa completo.

## Bibliografía

Amezcu, M. y Gálvez, A. Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. *Revista Esp Salud Pública*. 76 (5) (2002) 423-436.

Berrocal, D. Análisis crítico de la Pedagogía Constructivista. *Investigación Educativa*, 17 (2) (2013) 97-104. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/8210/7160>.

Bisquerra, R. y Pérez, N. Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10 (1) (2007) 61-82. Recuperado de <http://www.ub.edu/grop/catala/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>

Bisquerra, R. *Psicopedagogía de las emociones*. España: Síntesis. 2009.

Bisquerra, R. *Sentir y Pensar: Programa de actividades para desarrollar la educación emocional en la escuela*. (2010) Recuperado de <http://sentirypensar.aprenderapensar.net/2010/05/19/sentir-y-pensar-programa-de-actividades-para-desarrollar-la-educacion-emocional-en-la-escuela/>

---

<sup>23</sup> M. Naranjo, Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33, (2) (2009) 155. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Bisquerra, R. (coord). ¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y adolescencia. (2012) Recuperado de [http://faros.hsjdbcn.org/sites/default/files/faros\\_6\\_cast.pdf](http://faros.hsjdbcn.org/sites/default/files/faros_6_cast.pdf)

Carmona, F. J.; Vargas, H. R. y Rosa, R. R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*. 2 (3) (2015) 53-68.

Chabot, D. y Chabot M. *Pedagogía emocional: sentir para aprender. Integración de la inteligencia emocional en el aprendizaje*. México D.F: Alfaomega. 2009.

Fundación Fernando Rielo. *El humanismo de Cristo*. España: Lerko Print S. A. 2011.

Goleman, D. *Inteligencia emocional*. España: Kairos. 1995.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. 2010.

Naranjo, M. Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33, (2) (2009) 153-170. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Pérez, N.; Filella, G.; Alegre, A. y Bisquerra, R. Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 10 (3) (2012) 1183-1208. Recuperado de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?756>

Pérez, R.; Galán, A. y Quintanal, J. *Métodos y diseños de investigación en educación*. Madrid, España: Uned. 2012.

Sánchez, J. ¿Educación intelectual versus educación emocional? *Boletín Millares Carlo*, (18) (2005) 389-404.

UNESCO. *La educación encierra un tesoro*. (1996). Recuperado de [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF)

Villagómez, S. Nuevos desafíos para repensar la formación del profesorado ecuatoriano. *Alteridad. Revista de Educación*, 7 (2) (2012) 116-123. Recuperado de [http://alteridad.ups.edu.ec/documents/1999102/3570785/v7n2\\_Villagomez.pdf](http://alteridad.ups.edu.ec/documents/1999102/3570785/v7n2_Villagomez.pdf)

Desarrollo de las competencias emocionales en los docentes como método para la resolución de conflictos en el aula pág. 24

Villarroel, G. y Sánchez, X. Relación familia y escuela: Un estudio comparativo en la ruralidad. Estudios Pedagógicos. (28), (2012) 123-141. Recuperado de: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052002000100007&lng=es&nrm=iso](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052002000100007&lng=es&nrm=iso)

**Para Citar este Artículo:**

Val del Martín, Pablo; Aguayo Triviño, Mariuxi y Chamba Baque, Miriam. Desarrollo de las competencias emocionales en los docentes como método para la resolución de conflictos en el aula. Rev. 100-Cs. Vol. 2. Num. 1. Enero-Marzo (2016), ISSN 0719-5737, pp. 07-24.



# 100-Cs

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **100-Cs**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista 100-Cs**.