



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**TEMA:**

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA, DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN DE LA CIUDAD DE IBARRA PERÍODO 2014-2015.**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Psicología Educativa y Orientación Vocacional.

**AUTOR:** Valenzuela Checa Soledad Alexandra

**DIRECTOR:** MSc. Ramiro Núñez Gómez

Ibarra 2015

## CERTIFICACIÓN

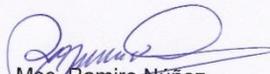
### CERTIFICACIÓN

#### ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción particular como Director del Trabajo de Grado Titulado: **“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA, DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN DE LA CIUDAD DE IBARRA PERÍODO 2014-2015”**. Trabajo realizado por la egresada Valenzuela Checa Soledad Alexandra, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Psicología Educativa y Orientación Vocacional.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentados públicamente ante un Tribunal que sea designado oportunamente. Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, 10 de diciembre del 2015

  
Msc. Ramiro Núñez

DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, quienes han sido mi apoyo incondicional, especialmente a mis padres pues, ellos son mí inspiración y una parte fundamental en este proceso de formación profesional y a un ser especial que por razones del destino ahora se encuentra en el seno del creador pero que ha sido mi impulso para culminar el presente trabajo.

**Soledad Valenzuela**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente. a mis padres, quien con su apoyo incondicional supieron apoyarme y motivarme a diario para alcanzar este objetivo.

A la Universidad Técnica del Norte, por abrirme las puertas de la casona universitaria para mi superación tanto personal como profesional, brindándome conocimientos que me serán útiles en el ejercicio de mi profesión.

Al Magister Ramiro Núñez, Director de Trabajo de Grado quien ha guiado y contribuido en este trabajo, brindando sugerencias en base a sus amplios conocimientos siempre con profesionalidad.

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Delimitación.....	5
Unidades de Observación.....	5
Delimitación Espacial.....	5
Delimitación Temporal.....	6
1.5. Objetivos.....	6
Objetivo general:.....	6
Objetivos específicos:.....	6
1.6. Justificación.....	7
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9

<b>2.1. Fundamentos Teóricos .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1. Fundamentación Filosófica. ....</b>	<b>9</b>
<b>Teoría Humanista.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2. Fundamentación Pedagógica.....</b>	<b>12</b>
<b>Escuela nueva.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.3. Fundamentación Psicológica .....</b>	<b>14</b>
<b>Teoría Cognitiva .....</b>	<b>14</b>
<b>Teoría de las Inteligencias Múltiples.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.4. Fundamentación social.....</b>	<b>18</b>
<b>Teoría Socio – Crítica.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Fundamentación Educativa.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1. Inteligencia emocional. ....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1.1. Origen de la inteligencia emocional. ....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1.2. Definición de Inteligencia emocional.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1.3. Importancia de la Inteligencia Emocional. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1.4. Modelos de Inteligencia Emocional.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.5. Aspectos importantes de la Inteligencia Emocional.</b>	
.....	<b>29</b>
<b>2.2.1.6. Pilares fundamentales del Modelo de Robert K.</b>	
<b>Cooper y Ayman Sawaf.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.1.7. Habilidades prácticas de la inteligencia emocional. .</b>	
.....	<b>33</b>
<b>2.2.1.8. Personas con elevado coeficiente intelectual (CI)</b>	
<b>versus personas con elevadas aptitudes emocionales. ....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.1.9. Inteligencias múltiples .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.1.10. Analfabetismo emocional.....</b>	<b>43</b>

<b>2.2.2.</b>	<b>Resolución de conflictos.</b>	45
2.2.2.1.	Origen de los conflictos.	45
2.2.2.2.	Definición de conflicto.	46
2.2.2.3.	Clasificación de los conflictos.	48
2.2.2.4.	Proceso del conflicto.	52
2.2.2.5.	Técnicas para el análisis del conflicto.	54
2.2.2.6.	Formas de tratar los conflictos desde diferentes disciplinas.	56
2.2.2.7.	Conflictos desde diversos enfoques.	59
2.2.2.8.	Estilos de manejo de conflictos.	60
2.2.2.9.	Pasos para solucionar un conflicto.	64
<b>2.2.3.</b>	<b>Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.</b>	66
2.2.3.1.	Las actitudes.	66
2.2.3.2.	Influencia de las emociones en la toma de decisiones.	67
2.2.3.3.	Comunicación asertiva.	70
2.2.3.4.	Habilidades de la Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.	71
2.2.3.5.	¿Las personas menos sociables tienen menos problemas?	73
2.2.3.6.	Razones importantes por las cuales las personas deben cultivar la Inteligencia Emocional.	74
<b>2.3.</b>	<b>Posicionamiento teórico personal.</b>	76
<b>2.4.</b>	<b>Glosario de términos.</b>	77
<b>2.5.</b>	<b>Matriz Categorial.</b>	81

<b>CAPÍTULO III</b> .....	82
<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	82
<b>3.1. Tipo de Investigación.</b> .....	82
<b>3.1.1. Investigación Descriptiva Propositiva.</b> .....	82
<b>3.1.2. Investigación de campo.</b> .....	82
<b>3.1.3. Investigación bibliográfica.</b> .....	83
<b>3.2. Métodos.</b> .....	83
<b>3.2.1. Método estadístico</b> .....	83
<b>3.2.2. Método Analítico – Sintético</b> .....	83
<b>3.2.3. Método Inductivo – Deductivo</b> .....	84
<b>3.3. Técnicas e Instrumentos:</b> .....	84
<b>3.3.1. Encuestas:</b> .....	84
<b>3.3.2. Cuestionarios</b> .....	84
<b>3.4. Población.</b> .....	85
<b>3.5. Muestra.</b> .....	85
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	88
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.</b> .....	88
<b>CAPÍTULO V</b> .....	98
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	98
<b>5.1. Conclusiones:</b> .....	98
<b>5.2. Recomendaciones.</b> .....	100
<b>5.3. Respuesta a las interrogantes de investigación.</b> .....	101
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	104
<b>6. PROPUESTA ALTERNATIVA</b> .....	104
<b>6.1. TÍTULO.</b> .....	104

<b>6.2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>104</b>
<b>6.3. FUNDAMENTACIÓN.....</b>	<b>106</b>
<b>6.4. OBJETIVOS.....</b>	<b>107</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>107</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>107</b>
<b>6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....</b>	<b>107</b>
<b>6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>108</b>
<b>TALLER N° 1.....</b>	<b>110</b>
<b>TALLER N° 2.....</b>	<b>121</b>
<b>TALLER N° 3.....</b>	<b>133</b>
<b>TALLER N° 4.....</b>	<b>141</b>
<b>TALLER N° 5.....</b>	<b>148</b>
<b>6.7. IMPACTOS.....</b>	<b>159</b>
<b>6.8. DIFUSIÓN.....</b>	<b>160</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE COHERENCIA.....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS.....</b>	<b>168</b>
<b>ANEXO 3: ENCUESTA.....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LA SOCIALIZACIÓN A ESTUDIANTES.....</b>	<b>171</b>
<b>ANEXO 5: TRABAJO REALIZADO POR LOS ESTUDIANTES EN LA SOCIALIZACIÓN Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>172</b>
<b>ANEXO 6: CERTIFICADO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA....</b>	<b>173</b>
<b>ANEXO 7: CERTIFICADO DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>174</b>

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla N° 1.</b> Matriz categorial.	<b>70</b>
<b>Tabla N° 2.</b> Población.	<b>73</b>
<b>Tabla N° 3.</b> Muestra.	<b>75</b>
<b>Tabla N° 4.</b> ¿Tiene confianza en los actos que realiza?.	<b>76</b>
<b>Tabla N° 5.</b> ¿Permanece equilibrado aún en los momentos críticos?.	<b>77</b>
<b>Tabla N° 6.</b> ¿Aporta soluciones originales a los problemas?.	<b>78</b>
<b>Tabla N° 7.</b> ¿Busca la comprensión mutua para llegar a acuerdos?.	<b>79</b>
<b>Tabla N° 8.</b> ¿Maneja a las personas difíciles y situaciones tensas en forma imparcial con delicadez?.	<b>80</b>
<b>Tabla N° 9.</b> ¿Busca soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?.	<b>81</b>
<b>Tabla N° 10.</b> Cuando tienen un problema ¿prefiere evadirlo antes que afrontarlo?.	<b>82</b>
<b>Tabla N° 11.</b> En momentos en los que usted está atravesando estados de ira, tristeza o euforia, ¿puede controlar su comportamiento?.	<b>83</b>
<b>Tabla N° 12.</b> ¿Piensa usted que, sus pensamientos, actitudes, emociones, generalmente son adecuados y por lo tanto los demás deben pensar, actuar y sentir de la misma manera?.	<b>84</b>
<b>Tabla N° 13.</b> ¿Comprende usted los diferentes puntos de vista de los demás?.	<b>85</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

<b>Gráfico N° 1.</b> ¿Tiene confianza en los actos que realiza?.	<b>76</b>
<b>Gráfico N° 2.</b> ¿Permanece equilibrado aún en los momentos críticos?.	<b>77</b>
<b>Gráfico N° 3.</b> ¿Aporta soluciones originales a los problemas?.	<b>78</b>
<b>Gráfico N° 4.</b> ¿Busca la comprensión mutua para llegar a acuerdos?.	<b>79</b>
<b>Gráfico N° 5.</b> ¿Maneja a las personas difíciles y situaciones tensas en forma imparcial con delicadez?.	<b>80</b>
<b>Gráfico N° 6.</b> ¿Busca soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?.	<b>81</b>
<b>Gráfico N° 7.</b> Cuando tienen un problema ¿prefiere evadirlo antes que afrontarlo?.	<b>82</b>
<b>Gráfico N° 8.</b> En momentos en los que usted está atravesando estados de ira, tristeza o euforia, ¿puede controlar su comportamiento?.	<b>83</b>
<b>Gráfico N° 9.</b> ¿Piensa usted que, sus pensamientos, actitudes, emociones, generalmente son adecuados y por lo tanto los demás deben pensar, actuar y sentir de la misma manera?.	<b>84</b>
<b>Gráfico N° 10.</b> ¿Comprende usted los diferentes puntos de vista de los demás?.	<b>85</b>

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad determinar la influencia que ejerce la Inteligencia Emocional en la Resolución de Conflictos; entendiendo que esta inteligencia es la capacidad que tiene o debe tener el individuo para manejar y controlar sus sentimientos y emociones y dirigirlos a un fin determinado. Debido a que los estudiantes a diario tienen que lidiar con problemas que suelen suscitarse en el contexto educativo y en sí en la sociedad en la que ellos se desarrollan, este trabajo resulta interesante pues las habilidades tales como la autoconciencia, el control de impulsos, la automotivación, la empatía y las destrezas sociales brindan beneficios en el momento en el que se desea resolver problemas permitiendo buscar posibles soluciones en beneficio de las partes afectadas y así lograr una educación y cultura para la paz. Para el desarrollo de este trabajo se fundamentó en diversas teorías una de las que personalmente resulta atrayente es la teoría Pedagógica de Escuela Nueva debido a que aquí prima el aprendizaje significativo antes que el tradicional; la metodología utilizada es de tipo descriptiva propositiva, de campo y bibliográfica. La población estuvo conformada por estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica y en cuyos resultados de la encuesta aplicada se determinó que la influencia de la Inteligencia Emocional en la resolución de Conflictos es baja pues en su mayoría los estudiantes no poseen las habilidades que este tipo de inteligencia proporciona afectando de así sus relaciones inter e intrapersonales lo cual puede generar situaciones de disputa con sus compañeros. Para finalizar se puede decir que este tipo de inteligencia no está consolidada en los estudiantes, esto puede ocasionar que en el momento de solucionar un conflicto no estén en la capacidad de actuar como mediadores y por ende encontrar soluciones en forma empática y en beneficio de las dos partes ocasionando quizá nuevas situaciones de conflicto.

## **ABSTRACT**

The present work has as purpose determine the influence of emotional intelligence on Conflict Resolution; understanding that this intelligence is the ability that has or should have the individual to manage and control their feelings and emotions and direct them to a specific purpose. Due that the students have to deal daily with problems that often arise in the context of education and in society itself in which they are developed, this work is interesting because skills such as self-awareness, impulse control, the motivation, empathy and social skills provide benefits at the time at which you want to solve problems by allowing possible solutions for the benefit of the parties concerned and thus achieve education and culture for peace. For the development of this work was based on various theories one that is personally appealing is the Escuela Nueva pedagogical theory due to that here raw meaningful learning here before the traditional; the methodology used is descriptive purposeful, field and literature. The population is made up of students from Years tenths of basic general education and the results of applied survey found that the influence of Emotional Intelligence in conflict resolution is low since most students do not have the skills that this type of intelligence and provides affecting their inter and intrapersonal relationships which may create situations of dispute with their peers. To conclude we can say that this intelligence is not consolidated in students, this can cause the time to solve a conflict are not in the ability to act as mediators and thus find solutions empathically and to benefit maybe two parties causing new conflicts.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad resulta importante la inclusión de adolescentes y jóvenes que puedan ofrecer a la sociedad una visión diferente con respecto a la resolución de conflictos con pleno uso de una cantidad de destrezas que permitan la interacción con los demás en forma positiva libre de desacuerdos ocasionados por distintos puntos de vista que por el hecho mismo de ser seres humanos suelen darse, este podría resultar un punto de partida para proporcionar a la sociedad personas que no solo se guíen en el aspecto intelectual sino también en el emocional y sentimental conjugando estos aspectos para generar grandes cambios y dar paso a una educación y cultura de paz en donde el diálogo sea uno de los principios fundamentales para entablar acuerdos entre sí utilizando habilidades propias de la Inteligencia Emocional.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que a los problemas no solo se los debe ver como una situación negativa sino también como una oportunidad de poner en práctica las habilidades presentes en la Inteligencia Emocional haciendo uso incluso del aprendizaje significativo para traer a la mente situaciones pasadas y así poder relacionarlas con las actuales todo esto en busca de la mejor alternativa de solución a esa situación de conflicto.

Lo antes mencionado resulta ser el motivo del presente trabajo que pretende desarrollar las habilidades que proporciona este tipo de inteligencia con el fin de generar personas con un criterio formado que les permita afrontar las diversas situaciones en las que se encuentren inmersos y no huir a los problemas.

La estructura general del presente, está formada por seis capítulos, en cada uno de ellos, se desarrollan contenidos relacionados con la investigación.

El capítulo I está relacionado con el problema de investigación esto incluye antecedentes, planteamiento y formulación del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación, en otras palabras este capítulo responde al por qué y para qué de esta investigación y es en donde se da inicio a la solución de la problemática planteada.

En el capítulo II se aborda todo lo relacionado a las variables como son Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos que sirven de sustento para el desarrollo del problema planteado además de la fundamentación teórica en la que se apoya dicho problema.

El capítulo III está conformado por el tipo de investigación que se utilizó para realizar este trabajo además de los métodos, las técnicas e instrumentos también incluye la población y muestra utilizada para este trabajo.

El capítulo IV se refiere al análisis e interpretación de datos de la encuesta realizada a los estudiantes, la misma que se tabuló y se representó en porcentajes en forma cuidadosa.

El capítulo V consta de conclusiones y recomendaciones que se hicieron en base a los objetivos planteados y a la encuesta desarrollada.

En el capítulo VI se detalla la propuesta y se sugiere su uso como

una alternativa a la solución del problema planteado, en ella se puede encontrar el título, la justificación, fundamentación, objetivos y la ubicación para desarrollarla además de los distintos talleres que pueden dar solución al problema encontrado.

Al finalizar se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.1. Antecedentes.**

En la sociedad actual, se considera a cada persona como un universo diferente, dotada de valores, pensamientos, sentimientos y emociones, que le ayudan en el diario convivir con el medio ambiente, a saber afrontar cualquier adversidad que se le presente, utilizando decisiones inteligentes. Es por este motivo que, la educación primero, en el seno familiar y segundo en las instituciones, juega un papel sumamente importante en el desarrollo de las habilidades emocionales para salir de las adversidades, aplicando lo aprendido en su beneficio y por ende en beneficio de la sociedad.

El término inteligencia emocional, aparece por primera vez en 1990, en un estudio que hace referencia, al intento de medir científicamente las diferentes habilidades emocionales de cada persona, experimento que fue realizado por Peter Salovey y John D. Mayer pero, no fue sino hasta 1995 cuando Daniel Goleman quien es conocido como el principal exponente de la Inteligencia Emocional la popularizó. Este tipo de inteligencia, surge debido a la necesidad que siente el ser humano de, aprender a “ser” y aprender a “convivir” es decir, lograr un equilibrio emocional tanto a nivel intrínseco como extrínseco, puesto que la persona se encuentra inmersa en constantes conflictos o desacuerdos que se presentan por motivos y maneras diversas; solamente las personas que son emocionalmente inteligentes llegan a receptar las emociones que se encuentran originadas

en su entorno, comprender las causas y consecuencias que trae esto y, así son capaces de manejar y desarrollar estrategias para dar soluciones coherentes y benéficas.

En el año 2008 los estudios de Augusto-Landa, Aguilar-Luzón y Salguero determinaron la influencia ejercida de la Inteligencia Emocional y, llegaron a la conclusión de que las personas con claridad emocional, presentaban una mayor orientación a resolver conflictos y, no utilizan la evitación como un recurso, este estudio demuestra que las personas que desarrollan las habilidades presentes en este tipo de inteligencia, son propensas a buscar una solución eficaz y breve

En el Ecuador, son diversas las problemáticas que existe y los numerosos intentos por contrarrestar las mismos, aunque no con resultados positivos, esto es, debido a que las personas no saben gobernar sus sentimientos y emociones, para poder conducirlos en beneficio primero de sí mismo y segundo, en beneficio de la sociedad, por tal motivo es que estudiantes de la Universidad Particular de Loja crearon un proyecto para desarrollar una educación para la paz, en el cantón de Azogues, el cual, está centrado en el desarrollo de valores, principalmente, para lograr una buena conexión grupal y así poder enfrentar los problemas.

En los colegios de la provincia de Imbabura y, en especial en el Colegio Universitario "UTN", uno de los puntos que ha tomado en cuenta la institución, para el desarrollo social del estudiante es, la capacidad de solucionar problemas, que no son más que la incomprensión en distintas temáticas o puntos de vista de los mismos, pero lo que aún no se encuentra desarrollado son las habilidades que proporciona la inteligencia emocional,

estas son quienes cobran gran importancia en la toma de decisiones en momentos críticos para favorecer la salida en situaciones negativas, aportando a la situación soluciones eficaces y originales, incluso ideas creativas para salir airoso ante las adversidades que suelen originarse en el medio en el que las personas se desarrollan.

## **1.2. Planteamiento del problema.**

Sin duda alguna, se puede decir que el medio en el que se desarrolla la persona, juega un papel muy importante, es por esto que, el ambiente familiar desempeña un rol significativo en los adolescentes, debido a que los hogares disfuncionales son una de las causas que determina la poca afrontación a los conflictos y por ende, el desinterés del individuo en solucionarlos, esto trae como consecuencia pesimismo, frustración, baja autoestima frente a las adversidades que puedan aparecer, impidiéndole así salir airoso de cualquier conflicto.

Aspecto que vale la pena recalcar es, la influencia de problemas afectivos al que puede estar inmerso el individuo, haciendo que el estudiante disminuya su concentración, incluso puede provocarle cambios bruscos en el estado de ánimo y por consecuencia nuevos conflictos con sus compañeros de clase e incluso con sus maestros, por su mala reacción ante cualquier circunstancia

El bienestar emocional y el manejo de los propios sentimiento para manifestarlos de manera adecuada constituye una parte fundamental en el buen desarrollo de cualquier actividad, mucho más si se trata de resolver

conflictos, e influye significativamente, el bloqueo emocional que sufre la persona en momentos de ira, furia, irritabilidad o cualquier otra emoción o sentimiento negativo haciendo de esto una causa más que impide la resolución de conflictos e imposibilita que el individuo pueda pensar con creatividad al momento de dar soluciones acertadas, por ende tiende a sentirse inferior a los demás, por el hecho mismo de no considerarse como una persona productiva al momento de dar posibles alternativas ante circunstancias adversas.

Las dificultades en la relación con los demás, debido al escaso desarrollo de la inteligencia interpersonal, tienden a ser un punto sumamente negativo porque si la persona no logra establecer relaciones buenas con otros individuos no puede reconocer las emociones de los demás y por consecuencia no se siente capaz de dar soluciones que realmente ayuden con la resolución del conflicto y, si la persona no se encuentra bien emocionalmente puede llegar a impedir y en el peor de los casos agrande aún más el problema.

En definitiva, estos y muchos factores más serán quienes impedirán que se logre dar la solución a los conflictos de manera eficaz pero, estas adversidades solamente pueden ser vencidas si se logra desarrollar la inteligencia emocional dirigiendo las emociones y equilibrándolas con el fin de lograr los objetivos que cada persona se plantee, controlando sus reacciones y al máximo evitar caer en la impulsividad, para tomar decisiones motivándose a sí mismos y no desvalorizándose, además de un adecuado reconocimiento de las emociones propias en el momento en que estas nacen para de esta manera poder reconocer las de las demás personas para evitar caer en conflictos vanos que de seguro no

desencadenarán nada beneficioso para ninguna de las partes que se verán afectadas en el conflicto.

Por todo lo dicho anteriormente y con los elementos descritos de manera previa, se permitió proponer el siguiente problema.

### **1.3. Formulación del problema.**

¿Cómo influye la inteligencia emocional en la resolución de conflictos de los estudiantes de los Décimos Años de Educación Básica del Colegio Universitario UTN, de la ciudad de Ibarra, período 2014-2015?

### **1.4. Delimitación.**

#### **Unidades de Observación**

Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario “UTN”.

#### **Delimitación Espacial.**

Colegio Universitario “UTN” ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, cantón Ibarra en la Av. Ulpiano de la Torre.

## **Delimitación Temporal.**

Año lectivo 2014-2015

### **1.5. Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la Resolución de conflictos de los estudiantes de los Décimos Años de Educación Básica del Colegio Universitario UTN, de la ciudad de Ibarra, período 2014-2015.

#### **Objetivos específicos:**

- Diagnosticar los niveles de Inteligencia Emocional mediante una encuesta.
- Sustentar la información obtenida sobre Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.
- Diseñar una guía metodológica que contenga talleres que permita aplicar la Inteligencia Emocional al resolver conflictos.
- Socializar la propuesta a los actores principales de esta investigación.

## **1.6. Justificación.**

Desde hace mucho tiempo atrás, se puede evidenciar conflictos con diversas personas, con amigos, familiares, compañeros de trabajo, entre compañeros de clase e incluso con los profesores en las instituciones educativas, pero muy pocos han hecho algo verdaderamente benéfico para poder solucionar este hecho y, debido a los pocos estudios que se han realizado en base a la inteligencia emocional vinculada a la resolución de conflictos, hace que este trabajo cobre interés, pues estos son conceptos que se encuentran estrechamente relacionados y se considera que en el medio en el que habita el ser humano será la sede para el nacimiento de una serie de problemáticas que asumir y resolverlas mediante las habilidades que proporciona este tipo de inteligencia será un reto.

Como se dijo anteriormente, en el aula de clase a diario se presentan conflicto entre estudiantes o entre estudiantes y profesores lo que hace que aprender a resolverlos sea un punto importante para mantener relaciones sanas con los demás, por tal motivo es necesario reflexionar acerca de métodos eficaces para solucionar conflictos de una manera pacífica y así poder obtener una educación para la paz.

Por otra parte, este tema de investigación resulta importante, porque al parecer el raciocinio cobra más importancia antes que las emociones, incluso en las instituciones educativas sucede esto, le dan más interés al aspecto netamente cognitivo dejando a un lado el aspecto emocional, de tal manera que los estudiantes no están educados para reconocer sus sentimientos y, por consecuencia no saben cómo actuar frente a diversas circunstancias de manera efectiva y adecuada. Además mediante la

Inteligencia emocional se puede motivar a los estudiantes para que puedan encontrar buenas soluciones por sí mismos a los conflictos incluso controlar los impulsos en circunstancias negativas, regular sus estados de ánimo y así poder empatizar y llevar una convivencia armónica con sus amigos y de antemano con el medio en el que se desarrolla.

En lo personal, se considera esta temática como una investigación que brindará a la sociedad un enfoque nuevo al desarrollo de verdaderos líderes, con un punto de vista neutral es decir, que sepan escuchar y hablar de manera que puedan proporcionar soluciones que satisfagan a las partes implicadas en el problema, negociando y no siendo un generador de más conflictos a fin de hacer de esta sociedad una sociedad con una cultura de paz en donde el escuchar empáticamente sea lo esencial.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. Fundamentos Teóricos**

En la actualidad, la capacidad de resolución de conflictos cobra gran importancia en el desarrollo del individuo y en su reacción a las distintas adversidades, por este motivo para la realización exitosa de este trabajo se basará en la fundamentación que será descrita a continuación.

##### **2.1.1. Fundamentación Filosófica.**

###### **Teoría Humanista.**

Esta teoría permitió que las personas se reconozcan como seres únicos y con libertad de elección, tomando en cuenta el razonamiento que poseen y, de esta manera poner en práctica un sin fin de habilidades que desarrollándolas día a día pueden llegar a ser eficaces en el momento de solucionar un conflicto.

“Un principio básico de la teoría humanista es que las personas son seres racionales que poseen la capacidad para hallar la verdad y practicar el bien” (Rodríguez, 2010)

Las personas son seres pensantes por naturaleza y, con un raciocinio privilegiado que le ayuda a desarrollar la capacidad para buscar la verdad en beneficio de sí mismo incluso de quienes le rodean además, de hacer el bien sin prejuicios de ninguna clase y con una libertad para elegir y poder separar o distinguir el bien del mal es decir actos que se consideran buenos o malos.

“Los alumnos son entes individuales, únicos y diferentes de los demás; no son seres que solo participan cognitivamente sino personas con afectos, intereses y valores”. (Rodríguez, 2010)

Como se mencionó anteriormente, las personas son seres únicos debido a esto cada persona siente y piensa de manera distinta a las demás, esto no quiere decir que en algún momento coincidan de alguna manera en algo, esto es debido a los acuerdos que pueden establecer entre ellos para poder convivir en forma pacífica; a los estudiantes no solo se los debe mirar como sujetos únicamente cognitivos sino también como seres dotados de sentimientos y emociones propias del ser humano.

“Rogers afirma que el alumno proveerá su propio aprendizaje en cuanto éste llegue a ser significativo para él mismo”. (Rodríguez, 2010)

En sí, el aprendizaje que cobra gran importancia en los estudiantes de manera especial, es el aprendizaje significativo, debido a que mediante este los alumnos pueden relacionar la información nueva con la que ya poseen y así lograr un tipo de conexión de los mismos para crear su propio aprendizaje que le es de suma utilidad en el medio en el que se desarrolla.

**El enfoque humanista se ocupa de desarrollar el potencial humano y no se contenta con su adecuado funcionamiento. En una palabra, la psicología humanista representa un compromiso para llegar a ser humanos, un acentuar la totalidad y unicidad del individuo, una preocupación por mejorar la condición humana, así como por entender al individuo (Carpintero, Mayor y Zalbidea, 1990). (Bouret P., 2009)**

La teoría humanista, se centra más en tratar al ser humano como tal, desarrollando su potencial al máximo de lo posible y de esta manera lograr su autorrealización, al referirse a este término se infiere que la persona ha desarrollado y alcanzado el máximo de sus aspiraciones y objetivos, de tal manera que su emocionalidad debe estar ya consolidada y de hecho, está en la capacidad de razonar de manera clara y sensata para poder expresar de mejor manera sus pensamientos, sentimientos y emociones y mantener relaciones sociales buenas, de igual manera esta teoría se siente ligada a la búsqueda de la mejora de las condiciones de cada ser humano, esto incluye también el saber afrontar y resolver cualquier problema que se presente en cualquier ámbito además comprender al individuo emocional o sentimentalmente en todos sus aspectos posibles.

**En la segunda mitad del siglo XX, aconteció el resurgimiento mítico de una nueva humanidad que debía venir, una humanidad que asegurara la paz mundial y el desarrollo humano hacia la plenitud y la igualdad, de vernos como una humanidad que debía alcanzar una dimensión de hermanos. (E. R. , 2014)**

La humanidad actual debería estar centrada en una cultura de paz, es decir, libre de desacuerdos debido a conflictos suscitados, dotando al

ser humano de igualdad en todo sentido e incluso dándole un punto de vista semejante a la hermandad, por tal motivo se considera importante esta teoría para el desarrollo de este trabajo, porque la misma permite conocer a las personas de una manera más humana, además de analizar e interpretar las distintas emociones y sentimientos presentes en el ser humano, para así evitar situaciones negativas o si se ven inmersos en ellas, buscar de la mejor manera posible una solución que beneficie a los involucrados en forma equitativa para evitar que un nuevo conflicto se origine debido a la desigualdad quizá que se dé por tal motivo.

### **2.1.2. Fundamentación Pedagógica.**

#### **Escuela nueva.**

La escuela nueva es sin duda alguna un modelo pedagógico renovado, que no está centrado en lo memorístico es decir, en la educación tradicional y antigua sino más bien en un sistema flexible, guiado por la imaginación, experimentación y manipulación, para obtener un aprendizaje significativo, además en ella no se le visualiza al estudiante como un ente pasivo que solamente está recibiendo conocimiento. Algunos autores de hecho manifiestan que al estudiante no se lo debe ver como un ser que piensa y actúa en forma colectiva sino de manera individual además ellos sugieren que al estudiante se le brinde una educación que atienda a su juicio, porque esta última es quien le ayuda en momentos en los que los problemas se presentan para actuar en forma prudente.

“La didáctica en Escuela Nueva es una de las fortalezas. Es coherente con la metodología de aprendizaje colaborativo, que reconoce

como indispensables y valiosas las funciones de los estudiantes, los docentes y los conocimientos” (Colombia, 2010)

Este tipo de didáctica que presenta la escuela nueva, pasa del trabajo tradicional del docente a un trabajo en equipo, en los que todos están involucrados tanto estudiantes como profesores así también como de los conocimientos, en otras palabras un aprendizaje colaborativo como lo llaman. No está por demás recalcar que, en este tipo de pedagogía, el trabajo del profesor no está basado solamente en brindar conocimientos teóricos, sino también en desarrollar en el alumnado el sentido democrático, el cual permite que ellos puedan tomar decisiones propias encaminadas al bienestar tanto emocional como intelectual que permite a futuro una buena inserción a la sociedad pues serían personas que aporten beneficiosamente en la toma de decisiones frente a posibles disputas.

“Para Pestalozzi (1746-1827) la Escuela Nueva es una educación del pueblo al servicio de la transformación social en donde la educación elemental es importante para el desarrollo armónico de las capacidades intelectuales, afectivas y artísticas”. (Meza, 2011)

Una educación para cambiar la sociedad es lo que dicho autor señala acerca de la Escuela Nueva, que se mantenga al servicio del pueblo para poder aportar al desarrollo del mismo pues una sociedad que no progresa es una sociedad débil y fácil de ser engañada por tal motivo se considera importante el desarrollo de las habilidades sean éstas intelectuales, artísticas o emocionales para que le sea más fácil al individuo poder reaccionar ante cualquier situación teniendo en cuenta el beneficio

que trae esto para la sociedad y de antemano para sí mismo y su satisfacción.

Se considera de suma importancia tener presente este movimiento y sus características, debido a que aquí se expone el florecimiento del aprendizaje significativo, basado en una enseñanza que va más allá de lo teórico y memorístico es decir, una educación que busca el bienestar emocional e intelectual del individuo, además de desarrollar la democracia en ellos, para que puedan tomar decisiones solos, analizando la situación en la que se encuentran y buscando un beneficio en común, que es el avance a una sociedad libre de conflictos y desacuerdos, en donde prime la paz y el diálogo, que se considera muy significativo para la inserción de las personas a la sociedad, por otro lado también es necesario para poder dar un cambio a la misma, esto se puede dar empezando por uno mismo para poder obtener grandes resultados, si se empieza a dar un cambio de mentalidad desde el aspecto personal se podrá dar un giro que proporcionará muchos beneficios.

### **2.1.3. Fundamentación Psicológica**

#### **Teoría Cognitiva**

Mediante esta teoría se puede explicar los procesos mentales que se dan en el individuo por diversos factores, sean estos del ambiente o de la propia persona que son originados a causa de un aprendizaje nuevo y que mantienen estrecha relación con el comportamiento del ser.

Cesar Arízaga (2005): “Esta teoría se basa en experiencias, impresiones y actitudes de una persona, considera que el aprendizaje es un proceso organizado en el que participa todo el organismo, aun cuando nunca lo haya practicado”. (Chávez X., 2011)

Para este autor, la teoría cognitiva está sustentada en experiencias pasadas además de las emociones y el aspecto actitudinal de los demás, para que se dé un buen aprendizaje es necesario un trabajo en conjunto de toda una entidad, haciendo que la persona en este caso el estudiante pueda desarrollar un aprendizaje significativo y de esta manera ponga en práctica su conocimiento para poder desenvolverse en el medio en el que habita.

Mediante la inteligencia emocional, la mejora de sus habilidades y esta teoría el ser humano interacciona con el medio que le rodea, trabaja en forma conjunta, es más tolerante a las situaciones problemáticas, entre otras destrezas, todas estas le son de ayuda en el momento de tomar decisiones para resolver algún tipo de problema, evitando de así caer un analfabetismo emocional como algunos autores lo denominan, que no es más que el desconocimiento de las emociones que están presentes a lo largo de la vida cotidiana.

En definitiva, para que se dé un aprendizaje efectivo, la persona debe mostrar interés en mejorar su comportamiento, comparando las experiencias pasadas con las actuales, para obtener un resultado positivo, que es sustancial para su interacción con la sociedad, sin permitir que ningún factor afecten su conducta en forma negativa, pues esto trae consigo factores que interfieren en la convivencia armónica de la

colectividad, y por ende con él mismo porque no puede sentirse bien y tampoco alcanzar la autorrealización.

### **Teoría de las Inteligencias Múltiples.**

Su principal representante es Howard Gardner (Universidad de Harvard) quien manifiesta que el intelecto tiene múltiples formas para desarrollar el potencial de cada persona.

**La teoría de las Inteligencias Múltiples, plantea un conjunto pequeño de potenciales intelectuales humanas, que todos los individuos pueden tener en virtud de que pertenecen a la especie humana pero todo individuo normal debiera desarrollar cada inteligencia en cierta medida, aunque sólo tuviera una oportunidad modesta para hacerlo, ya que estas formas de inteligencia interactúan y se edifican desde el principio de la vida, aunque existe una tendencia innata de cada ser humano para desarrollar una o dos formas de inteligencia más que las demás. (Chávez X., 2011)**

El ser humano se encuentra beneficiado debido a su intelecto pues, el mismo hecho de poseerlo permite que las inteligencias múltiples proyecten un grupo de habilidades intelectuales y desarrollar este tipo de inteligencias en cierta proporción y no solamente una pues es algo innato que las personas poseen y por ende suelen desarrollar una o dos tipos de inteligencias más en comparación a las demás, esto depende de algunos factores que se mencionan a continuación:

**Howard Gardner (1994) El desarrollo de las inteligencias depende de tres factores principales: la dotación biológica, incluyendo los factores genéticos o hereditarios y los daños o heridas que el cerebro haya podido recibir antes, durante o después del nacimiento, la Historia de vida personal, incluyendo las experiencias con los padres, docentes, pares, amigos otras personas que ayudan a hacer crecer las inteligencias o las mantienen en un bajo nivel de desarrollo y el antecedente cultural e histórico que incluye la época y el lugar donde uno nació y se crió, y la naturaleza y estado de los desarrollos culturales o históricos en diferentes dominios. (Chávez X., 2011)**

Para el desarrollo de los tipos de inteligencia emocional tales como, la inteligencia espacial, cinético corporal, inteligencia musical, lógico matemática, inteligencia inter e intrapersonal, inteligencia lingüística e inteligencia ecológico-naturalista que se detallaran posteriormente, es necesario tener en cuenta que estas se ven influenciadas por tres factores tales como, los principios genéticos o hereditarios, en donde los antecedentes desde el momento de la concepción del ser humano hasta después de su alumbramiento son puntos clave que influyen en el desarrollo de las mismas, otro de los factores es la influencia ejercida por la relación social, esto incluye el interactuar con los padres, amigos e incluso con los maestros y las experiencias que dejó este tipo de relación, por último pero no en menor importancia la influencia del medio en el que se desarrolla y habita el individuo además del tiempo que pasó en ese lugar.

El perfeccionamiento de cualquiera de estos tipos de inteligencia permiten que el individuo pueda lograr su adelanto personal y de esta manera se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, esto trae nuevas y buenas expectativas a su progreso como persona pues al sentirse bien consigo mismo puede sentirse bien con la sociedad en la que él se

encuentra y así evitar situaciones que ocasionen disgusto y malestar e interfiere con el progreso para lograr una educación para la paz.

#### **2.1.4. Fundamentación social.**

##### **Teoría Socio – Crítica.**

La sociología, se encarga del estudio del hombre en el medio que lo rodea, además del análisis de los fenómenos producidos dentro del contexto histórico cultural. Esta teoría se encarga principalmente del desarrollo y ejecución de habilidades que a la persona les son útiles en momentos conflictivos mediante un cambio del comportamiento del individuo, todo esto con un fin positivo que es transformar primero, la mentalidad de los estudiantes en este caso, sobre un conflicto pues, se dice que un problema no siempre se debe ver como algo negativo, sino más bien como una oportunidad, para poder poner en práctica una cantidad de destrezas que, mediante esta investigación son desarrolladas.

La importancia de la Inteligencia emocional en el contexto social es sumamente interesante pues, esta se ve relacionada con la manera de socializar con los demás individuos, para así lograr un equilibrio interior y poner en práctica las habilidades y destrezas que este tipo de inteligencia proporciona. Quien sea sociable puede llegar a entender o incluso a intuir que es lo que sienten las personas que lo rodean y así poder llegar a generar un nivel mínimo o quizá nulo de rechazo, por el hecho mismo de practicar la empatía que es una de las herramientas importantes para la socialización del ser humano.

De igual manera esta teoría pretende transformar a la sociedad de manera que puedan dar por sí solos respuestas a problemas latentes en la comunidad social pero con la participación de todos quienes en ella habitan, este además parte de los interés que presentan debido a las necesidades, para que esto se dé hay que hacer en primera instancia una concientización para determinar el rol que cada persona ejerce dentro de una sociedad, teniendo en cuenta tanto sus derechos como sus deberes.

Se considera que esta teoría engloba o enlaza de alguna manera a las citadas anteriormente, pues todas mantienen una relación con la sociedad y las personas y la influencia que esta ejerce en las personas; es necesario también centrarse en el desarrollo de las habilidades que proporciona la inteligencia emocional, para mediante una buena interacción con el medio puedan proporcionar a la sociedad un equilibrio pleno y libre de situaciones problemáticas que puedan afectar negativamente a todos quienes se vean involucrados en ellas. El uso adecuado de estas destrezas llevan al progreso y engrandecimiento emocional de una sociedad que en la actualidad se ve tan deteriorada y nadie hace algo verdaderamente significativo para ayudar a que este fenómeno termine, vale la pena recalca que el cambio debe ser iniciado por uno mismo para poder cambiar la sociedad. Aplicar todas las destrezas presentes en la Inteligencia Emocional ayuda a que la persona se enfoque primero en su aspecto actitudinal personal para después con el constante ejercicio de estas poder obtener resultados con los demás.

## **2.2. Fundamentación Educativa.**

### **2.2.1. Inteligencia emocional.**

#### **2.2.1.1. Origen de la inteligencia emocional.**

Hasta antes del año 1985, no se tenía conocimiento de la existencia del término Inteligencia Emocional y, es a partir de este año donde surge este concepto, Wayne Leon Payne es la primera persona que incluye esta expresión en el título de su tesis de doctorado, cinco años más tarde en 1990 Jhon Mayer y Peter Salovey, al intentar crear alguna manera de medir las habilidades emocionales del individuo de manera científica, encontraron que cada persona es diferente al identificar los sentimientos suyos y de las demás personas, este trabajo de los dos profesores estadounidenses fue publicado en dos artículos, desde este año dichos profesores han creado dos test para tratar de medir lo que ellos determinan “inteligencia emocional”; debido a que sus escritos fueron realizados para la comunidad académica sus trabajos no son tan conocidos. Posteriormente en 1995 Daniel Goleman, quien es conocido como el principal exponente de esta inteligencia escribió el libro “Inteligencia Emocional”, para lo cual recolectó información sobre el cerebro, las emociones y el comportamiento, convirtiendo a este trabajo como el best seller internacional, así como también creó su autoconcepto sobre este tema, basándose en parte a los trabajos de Salovey y Mayer. En el año de 1998, Goleman publica su segundo libro acerca de este mismo tema, pero relacionado al trabajo, aquí planteó que existen 25 habilidades y competencias para el desarrollo de la IE. Por el año de 1996, Jack Mayer, Peter Salovey y David Caruso, diseñaron un test de IE y a partir de ese momento escribieron varios artículos relacionados a esta temática.

### **2.2.1.2. Definición de Inteligencia emocional.**

Para poder entender el concepto de Inteligencia Emocional a continuación se presenta definiciones de reconocidos autores.

**Mayer, Salovey y Caruso:** “Capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás”. (Fuentes, 2012)

**Daniel Goleman:** “Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”. (Fuentes, 2012)

**Emily Sterrett:** “Hace referencia al conjunto de destrezas de gestión de personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general”. (Fuentes, 2012)

**Pablo Fernández-Berrocal:** “Percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás”. (Fuentes, 2012)

**Salovey y Mayer:** fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como “Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como los de los

demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.” (Fuentes, 2012)

**Bar-On (2002)** “ la define como la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás, y hacer frente con más éxito a las exigencias ambientales”. (Benito, 2013)

En sí, se puede evidenciar que existe una semejanza en las distintas definiciones sobre la Inteligencia Emocional, que son las distintas habilidades que el ser humano desarrolla para tener auto motivación, que es útil en el momento de tomar decisiones y de relacionarse con el medio en el que habita y, de esta manera lograr el éxito en cualquier circunstancia de la vida, otra de las habilidades que el ser humano debe desarrollar mediante este tipo de inteligencia es la persistencia, para no sentirse derrotado ante un fracaso además del control de impulsos en momentos de estrés y tensión pues, tiene que tomar decisiones en forma sensata y pausada, más no a la ligera incluso tener un control de emociones frente a cada situación para evitar influencias negativas porque estas impiden que se tomen decisiones correctas, teniendo en consideración la empatía para optar por la mejor solución ante cualquier hecho.

La inteligencia emocional entonces, se podría decir que es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que establecen la conducta de las personas y sus reacciones frente a un estímulo del exterior y que permiten determinar la capacidad de identificar los sentimientos de sí mismo y por ende de los demás, esto último resulta importante debido a que mediante la capacidad de identificar emociones y

sentimientos de los demás se puede llegar a alcanzar el desarrollo o creación de relaciones sociales fructíferas para las personas y que puedan aportar grandes beneficios para la sociedad.

### **2.2.1.3. Importancia de la Inteligencia Emocional.**

La inteligencia emocional, tiene como propósito desarrollar el bienestar primero, de manera personal, mediante una educación que esté ligada al crecimiento de las emociones pero, sin descuidar el aspecto intelectual y segundo, de manera social, ya que el individuo es sociable por naturaleza y, se considera esto necesario para la mejora de una personalidad integral.

Además, resulta importante debido a que mediante esta inteligencia las personas pueden regular o medir su estado de ánimo para poder relacionarse de manera adecuada con las demás personas y resulta aún más beneficioso si se la ha desarrollado desde la niñez, pues un niño al que se le ha demostrado cariño, confianza y seguridad de sí mismo podrá demostrar todo esto en su adolescencia y adultez.

**Según Bisquerra (1999) la educación emocional tiene como objetivo principal potenciar el bienestar social y personal, a través de un proceso educativo continuo y permanente que aúne el crecimiento emocional y el cognitivo, porque ambos son necesarios para el desarrollo de la personalidad integral. (Cevallos J., 2013)**

Por otro lado, las personas que han desarrollado la inteligencia de

tipo emocional son personas que tienen más probabilidad de alcanzar el éxito en la vida, debido a que poseen la habilidad de entender y comprender primero sus emociones y después las de los demás, el aspecto cognitivo no es garantía de triunfo porque de qué sirve ser muy inteligente intelectualmente si es un completo analfabeto emocional?, si no puede enfrentar adversidades en la vida? Es por tal motivo que la Inteligencia Emocional y las habilidades presentes en ella son imprescindibles para lograr relaciones sanas, duraderas y verdaderas, para lograr un desarrollo óptimo ya sea a nivel personal o social, todo esto para alcanzar la felicidad humana.

#### **2.2.1.4. Modelos de Inteligencia Emocional.**

##### **El modelo de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer**

Desde el punto de vista de estos dos profesores, la IE es considerada positiva, centrada en el uso de las emociones, de tal manera que le sirva para dar solución a diversas problemáticas y a adaptarse de buena manera al medio en el que se desarrolla, para lo cual el modelo de Salovey y Mayer concreta a la IE en cuatro habilidades básicas:

Mayer y Salovey (1997):

1.- Habilidad para percibir, valorar y expresar sensaciones con exactitud.

2.- Habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.

3.- Habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional.

4.- Habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (D., 2008)

El poder expresar sensaciones resulta importante, pero no basta con expresarlas solamente, se debe aprender a percibir las y valorarlas para poder llegar a una comprensión y entendimiento de sí mismo, esto servirá para mejorar aún más la socialización con las personas que se encuentran al rededor, además para conocer e interpretar las emociones propias y de los demás para regularlas con fines determinados.

### **El modelo de Inteligencia emocional de Góleman.**

Uno de los modelos más reconocidos de Inteligencia Emocional (IE) es de Daniel Góleman y, su punto de vista quizá sea el más difundido, pero basándose en el modelo anterior, este autor determina que este tipo de inteligencia consiste en cinco aspectos importantes:

**1.- Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” nos habla de esta pieza clave de la Inteligencia Emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas. (Leal, 2011)**

Conocerse a sí mismo, podría resultar un tanto difícil pero no

imposible, esto se logra solamente mediante la práctica diaria; reconocer un sentimiento o una emoción en el momento en que se origina puede llegar a proporcionar grandes beneficios, por citar uno, evitar verse involucrados en conflictos por malos entendidos. Además esto proporciona grandes beneficios, tales como, el reconocer lo que es verdaderamente importante, así como las reacciones en el entorno, todo en busca de encaminarse más a la felicidad personal, debido a que las emociones forman parte principal en cada persona. La incapacidad de desarrollar este tipo de habilidad puede desencadenar en un acto impulsivo, debido a que la persona que no pueda controlar sus emociones o sentimientos cuando aparecen puede dejarle a ella expuesta a emociones incontroladas y esto sería seguramente un desencadenante de nuevos problemas.

**2.- Manejar las emociones. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de expresarlos de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales. (Leal, 2011)**

En varias ocasiones, tomar un respiro y contar hasta diez resulta efectivo, esto puede ser útil para mantener la calma en momentos donde la ira, furia, irritabilidad o cualquier otro sentimiento negativo se hacen más fuertes para así expresarlos apropiadamente. El controlar los actos y reacciones impulsivas, permite evitar caer en situaciones en donde el conflicto se hace parte de la persona y, posibilita pensar en forma sensata, para poder tomar la decisión que más se acerque a lo que se considera correcto. De igual manera el saber manejar las emociones permite expresar adecuadamente sentimientos o emociones para lograr una sana convivencia con los demás y actuar en forma sabia en el momento indicado.

**3.- Motivarse a sí mismo. Una emoción tiende a impulsar una acción, por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Encaminar las emociones y la motivación, consecuentemente al logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva la demora de gratificación y el dominio de la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden. (Leal, 2011)**

La automotivación, es una de las habilidades que todos deberían desarrollar pues, esta es la única manera de no sentir derrota frente a un tropiezo; las emociones y la motivación son conceptos que se relacionan debido a que, mediante la interacción de las dos se puede llegar a alcanzar la autorrealización y cumplir de esta manera con las metas trazadas. De igual manera resulta interesante su progreso con respecto a esta habilidad, debido a que esta se considera como una fuerza que le da a la persona el impulso para salir adelante, enfrentando obstáculos y además, mantiene vivo el deseo de superación personal.

La automotivación se considera desde un punto de vista personal a un motor interno que permite valorarse a sí mismos, además se considera uno de los pilares fundamentales para conseguir lo que se dese, de igual manera mediante esto las personas pueden permanecer abiertos a los cambios que aparezcan y como no a oportunidades nuevas.

**4.- Reconocer las emociones de los demás. El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias**

**emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.) (Leal, 2011)**

El sentir empatía por alguien no quiere decir de ninguna manera sentir lástima sino al contrario, ser empático significa como dice la expresión “ponerse en los zapatos del otro”, en cierta parte, comprender las emociones, sentimientos o incluso el momento por el que alguien está atravesando y a decir verdad, el cuerpo constantemente emite señales que solamente las personas que desarrollan la empatía pueden reconocerlas.

El saber escuchar de manera atenta, sin estar pensando inmediatamente en la respuesta que desea dar a lo que escucha es empatía, no es necesario que mencione que es lo que usted haría en lugar de esa persona, por que definitivamente esa no es la verdadera empatía, sino más ser capaz de interpretar señales no verbales que las personas inconscientemente realizan, como el movimiento corporal o alguna expresión facial. Se debe tener en cuenta que el nivel de empatía debe ser equilibrado, debido a que una persona con un alto nivel de esta habilidad puede causarle estrés o sufrimiento por las tantas emociones que las demás personas poseen.

**5.- Establecer relaciones. El arte de establecer buenas relaciones con los demás, es en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que**

**dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. (Leal, 2011)**

Dicho de otra manera, establecer relaciones no es más que ser sociable y tratar de actuar de manera sutil al momento de entablar relaciones nuevas, que permitan la creación y formación de relaciones sanas y duraderas, de manera que puedan proporcionar beneficios y ayuda en momentos en los que lo necesiten; es característico de quienes dominan este tipo de habilidades el poder actuar de forma segura, firme y positiva lo que le otorga a sí mismo una equilibrada autoestima para poder entablar un diálogo con quienes le rodean.

#### **2.2.1.5. Aspectos importantes de la Inteligencia Emocional.**

Basándose en el concepto de Goleman, se presenta tres aspectos importantes de esta inteligencia:

##### **Negociación de soluciones.**

Esta, es una habilidad que permite a las personas servir de punto neutro en la resolución de conflictos, es decir, sin tomar partida por ninguno de los sujetos involucrados en el, comprendiendo y analizando los diferentes puntos de vista que puedan surgir y dándole la misma importancia, puesto que esta destreza es vital para dar solución a las problemáticas, sin tener que dar la razón a ninguna de las partes, sino antes bien, buscar alternativas en las que puedan estar de acuerdo.

Incluso así, las personas que se ven inmersas en conflictos, pueden llegar a la conclusión de que el diálogo es la mejor solución ante un problema y, si en el caso de no poder solucionar ellos solos este hecho negativo, pueden buscar ayuda a un tercero para dar fin a esto siempre y cuando tomen en cuenta que esta persona tiene que tener una mentalidad abierta y sobre todo debe mantener una postura imparcial y neutral, sin tomar partido por ninguna de las dos partes pues en ese momento podrá perjudicar a uno de ellos.

**El desarrollo de esta habilidad permite a las personas hacer el papel de mediador, previniendo y resolviendo conflictos; y lo más importante buscar entender los puntos de vista ajenos. Como se puede ver esta habilidad es sin duda esencial para dar solución a conflictos de una manera diplomática y buscando la conformidad de la partes. (Cevallos J., 2013)**

### **Empatía – Sintonía Personal.**

**Es la capacidad de identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás, y responder (reaccionar) en forma apropiada para canalizarlos en pro del interés común. Se puede deducir que las personas con esta habilidad en vista de que velan por los intereses ajenos están en la capacidad de motivar a los demás ya que pueden ver sus destrezas y de esta manera ayudar a liberar su talento (Cevallos J., 2013)**

Esta, es una de las habilidades con la que las personas pueden comprender la situación por la que la otra persona está pasando y, brindarle ayuda eficaz en bien del interés de las partes afectadas, las personas que

poseen esta habilidad, pueden ayudar a los demás a explotar al máximo sus habilidades y destrezas además de sus aptitudes. Se podría decir entonces que, las personas que poseen este tipo de habilidades, podrían cumplir el rol de mediador pero, vale la pena recalcar que, el interés que presentan estos individuos no debe ser un interés mezquino, sino más bien en pro de la solución mediante la motivación.

### **Sensibilidad Social.**

“Esta habilidad consiste en la capacidad de detectar e identificar sentimientos y motivos de las personas. Se puede argumentar que las personas con esta habilidad por el hecho de conocer los sentimientos de los demás pueden establecer la armonía interpersonal”. (Cevallos J., 2013)

Mediante esta capacidad, la persona que la posee pretende instaurar principalmente la armonía interpersonal mediante el equilibrio entre sentimientos y emociones esenciales en la resolución de problemas. Esta habilidad forma parte de la inteligencia social pues como su nombre mismo lo indica esto hace referencia al conocimiento de sí mismo y por supuesto al conocimiento del mundo social en el que habita, esto hace que permita integrar sus conocimientos, sentimientos, emociones, entre otros ligados a su comportamiento, para lograr de esta manera relaciones fructíferas, buenas y verdaderas y al mismo tiempo permite que el individuo evite relaciones negativas que no le serán de ayuda ante ninguna circunstancia sino más bien a esto le puede ocasionar otro tipo de conflictos que tendrá que buscar una solución creativa para poder sobrellevar y resolver los conflictos en los que esa persona se encuentre.

#### **2.2.1.6. Pilares fundamentales del Modelo de Robert K. Cooper y Ayman Sawaf.**

Cooper y Sawaf presentan su modelo de los "Cuatro Pilares" de la inteligencia emocional, mediante esto permite ubicarle a la persona en conocimiento, estudio y aplicación:

##### **PRIMER PILAR:**

“ Conocimiento emocional, que crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante: honestidad emocional, energía emocional, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión”. (Meza., 2010)

##### **SEGUNDO PILAR:**

“ Aptitud emocional, forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar y sacar el mejor partido del descontento constructivo”. (Meza., 2010)

##### **TERCER PILAR:**

“ Profundidad emocional, uno explora maneras de conformar su vida y trabajo con su potencial y propósito de respaldar esto con integridad,

compromiso y responsabilidad”. (Meza., 2010)

#### **CUARTO PILAR:**

“ Alquimia emocional, por el cual entendemos nuestro instinto creador y la capacidad de fluir con los problemas y presiones de competir por el futuro construyendo capacidades de percibir soluciones ocultas y nuevas oportunidades”. (Meza., 2010)

Mediante esto, se puede lograr que la persona haga conciencia sobre sí mismo y sus emociones, debido a que estos pilares están estrechamente relacionados con el aspecto intrapersonal del individuo y su manera de afrontar sus propios problemas, además de reconocer sus propias emociones, esto es algo importante pues, para poder entablar buenas relaciones, es necesario aprender primero a reconocer los sentimientos y emociones propios para poder hacerlo con los demás sin que esto cree un conflicto, esto requiere de un profundo compromiso y responsabilidad de sus emociones.

##### **2.2.1.7. Habilidades prácticas de la inteligencia emocional.**

El éxito de las personas no está solamente arraigado a su intelecto o a sus logros alcanzados en el aspecto académico sino que interviene también el conocimiento de sus propias emociones que le permite tener una mayor conciencia de sí mismo y de sus propios actos y de esta manera generar relaciones comunicativas.

En el transcurso del desarrollo de este trabajo se ha mencionado mucho el desarrollo de las habilidades que proporciona esta inteligencia pero ahora se detallará cada una de estas destrezas expuestas por el Dr. Howard Gardner:

**Auto conciencia:** es el proceso por el cual se adquiere conocimiento de sí mismo y de sus emociones y sentimientos, esto será quien determine la forma de pensar, sentir y comportarse además de la manera en cómo se relaciona con los demás.

**Autorregulación o control de impulsos:** en la habilidad anterior se hablaba que es un proceso para adquirir conocimiento de uno mismo, en tanto que la autorregulación es una habilidad que permite controlar el comportamiento de sí mismo y a manejar sentimientos y emociones.

**Automotivación:** la automotivación es darse a sí mismo las razones, impulso, entusiasmo, interés y perseverancia, a una determinada situación.

**Empatía:** esta habilidad se la puede definir como el hecho de percibir una realidad o hecho ajena a la suya y que permite reconocer emociones y sentimientos en los demás

**Destrezas sociales:** son conductas que una personas usa para lograr la interacción con otros además de que ayuda a mantener buenas

relaciones con las demás personas que se encuentran en el medio en que se desarrolla.

Todas estas habilidades, engloban un solo fin que es, alcanzar la adaptación social del individuo en su contexto pero, lamentablemente se puede evidenciar que, en la actualidad la sociedad se encuentra muy deteriorada pues, a diario se escucha y se observa en las noticias terribles hechos que son consecuencia de impulsos descontrolados que termina por destruir la paz y la armonía que desea adquirir, todo esto vendría a ser lo que Goleman determina “el reflejo de nuestra torpeza emocional” por el hecho de que, las habilidades que ofrece la inteligencia emocional se encuentran ausentes, parcial o totalmente y no pueden adquirir conciencia de sus emociones y mucho menos de las de los demás.

#### **2.2.1.8. Personas con elevado coeficiente intelectual (CI) versus personas con elevadas aptitudes emocionales.**

En primer lugar, se debe aclarar que el coeficiente intelectual o también llamado cociente intelectual, es el resultado numérico a un test que mide las habilidades cognitivas que una persona debe tener de acuerdo a una edad determinada, en tanto que, la inteligencia emocional es considerada como una capacidad para manejar las emociones y conducirlas con un fin determinado y, quizá hasta la actualidad no se conozca un test que mida exactamente la inteligencia emocional. A continuación se muestra un cuadro en el que se evidencia las diferencias entre dichas personas realizado por Jack Block, psicólogo de la Universidad de California:

## **Diferencia entre personas con un CI elevado y personas con elevadas aptitudes emocionales. (Vilela, 2011)**

En un estudio realizado por el psicólogo Jack Bloock presenta ciertas diferencias entre personas con un coeficiente intelectual elevado quienes presentan características tales como: Variedad de intereses y habilidades intelectuales, ambicioso y productivo, previsible y obstinado, no se preocupa por sí mismo, crítico y condescendiente, fastidioso e inhibido, incómodo con la sexualidad, inexpresivo e indiferente, emocionalmente afable y frío; en tanto que las personas cuya inteligencia emocional es elevada presenta ciertas características entre las cuales se puede nombre las siguientes: Socialmente equilibrados, sociables y alegres, no piensan las cosas una y otra vez, notable capacidad de compromiso con las personas o las causas, asumen responsabilidades, solidarios y cuidadosos con las relaciones, vida emocional rica y apropiada, cómodos con ellos mismo, con los demás, con el universo social donde viven.

Mediante esto se puede decir que, no basta solo con poseer un elevado coeficiente intelectual, esto no quiere decir que el desarrollo intelectual no sea necesario, sino al contrario es importante pero, siempre y cuando se tenga presente que debe ir enlazado a la inteligencia emocional, debido a que si solo se desarrolla el intelecto el ser humano no puede preocuparse por sí mismo y por sus sentimientos y mucho menos va a poder mostrar interés a los sentimientos y emociones de los demás, en otras palabras, no puede practicar la empatía. Al mostrar indiferencia y frialdad con sus semejantes tiende a obstruir la construcción de una relación social rica en expresión de emociones, por lo cual no puede sentirse cómodo en el ambiente en el que se encuentra.

Según Goleman, en una de sus conferencias manifiesta que el coeficiente intelectual solo predice del 4 al 10% del éxito profesional en tanto que la inteligencia emocional predice el 80% restante, es decir, esta última es quien garantiza las buenas relaciones inter e intrapersonales que son una parte principal para el buen ejercicio de una profesión debido a que mucho depende de la manera en cómo se relacione con los demás y de que pueda reconocer sus propias emociones.

#### **2.2.1.9. Inteligencias múltiples**

El origen de estos ocho tipos de inteligencia se debe al trabajo e investigaciones realizadas por Howard Gardner, quien manifiesta que una persona no es más inteligente que otra sino que cada una desarrolla un modelo de inteligencia que otra. A continuación se detalla cada una:

- a) Inteligencia Lingüística: Es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje. El alto nivel de esta inteligencia se ve en escritores, poetas, periodistas y oradores, entre otros. Está en los alumnos a los que les encanta redactar historias, leer, jugar con rimas, trabalenguas y en los que aprenden con facilidad otros idiomas. (Córdova & Vilela, 2011)**

Este tipo de inteligencia es propia de escritores, poetas, abogados, oradores y otras profesiones que utilizan habilidades como las de comunicarse, debido a que adquieren esta destreza de manera rápida y sin ningún problema; todas las personas pueden desarrollar este tipo de inteligencia y se considera importante si se desea adquirir un óptimo

desempeño en el ámbito social, debido a que el poder comunicarse con las demás personas es algo imprescindible, es por esto que disciplinas como la oratoria, la literatura y la retórica ayudan a fortalecerla, desarrollarla, perfeccionarla y enriquecerla.

**b) Inteligencia lógica-matemática: Es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razones adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Alto nivel de esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros. Los alumnos que la han desarrollado, analizan con facilidad planteos y problemas. Se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo. Las personas con una inteligencia lógico-matemática bien desarrollada son capaces de utilizar el pensamiento abstracto utilizando la lógica y los números para establecer relaciones entre distintos datos. Destacan, por lo tanto , en la resolución de problemas, en la capacidad de realizar cálculos matemáticos complejos y en el razonamiento lógico. (Córdova & Vilela, 2011)**

Esta habilidad está dirigida propiamente al uso de los números, esquemas, relaciones lógicas, entre otras, utilizando el razonamiento lógico y se pone de manifiesto en el momento en que se trabaja con conceptos abstractos o argumentaciones de carácter complejo; es un tipo de inteligencia propia de matemáticos, ingenieros, científicos, contadores entre otras profesiones, incluso este tipo de inteligencia hace referencia a un alto razonamiento numérico, también a la capacidad de resolución, comprensión y planteamiento de elementos aritméticos, es decir prácticamente en todo lo relacionado a resolución de problemas.

**c) Inteligencia corporal-cinestésica:** Es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, como así también la capacidad cinestésica y la percepción de medidas y volúmenes. Se manifiesta en atletas, bailarines, cirujanos y artesanos, entre otros. Se la aprecia en los alumnos que se destacan en actividades deportivas, danza, expresión corporal y/o en trabajos de construcciones utilizando diversos materiales concretos. También en aquellos que son hábiles en la ejecución de instrumentos. (Córdova & Vilela, 2011)

El cuerpo es considerado como la principal fuente activa que permite pasar de la intención a la acción, expresando de esta manera las ideas y sentimientos propios. Este tipo de inteligencia es considerada como la habilidad de usar todo el cuerpo con mucha precisión y unirla con la mente; esto se puede evidenciar en bailarines, atletas, cirujanos y artesanos; esta inteligencia incluye habilidades tales como habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, entre otros, además proporciona un correcto desarrollo de la lateralidad y el dominio hemisférico así como la base del conocimiento debido a que mediante las experiencias sensoriomotoras que esta proporciona se da origen a la experiencia.

**d) Inteligencia espacial:** Es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica. Presente en pilotos, marinos, escultores, pintores y arquitectos, entre otros. Está en los alumnos que estudian mejor con gráficos, esquemas, cuadros. Les gusta hacer

**mapas conceptuales y mentales. Entienden muy bien planos y croquis.** (Córdova & Vilela, 2011)

Esta inteligencia se denomina espacial debido a que está involucrada en la resolución de problemas espaciales sean estos reales o imaginarios y permite desarrollar la capacidad de formar un modelo en la mente en un mundo espacial, haciendo uso de la sensibilidad del color, la orientación, la forma, el espacio, entre otras características propias de este tipo de inteligencia y su relación entre ellas, de igual manera incluye la capacidad o habilidad de visualizar imágenes y representarlas en forma gráfica. Esta es propia de marinos, exploradores, arquitectos, escultores, topógrafos, ingenieros, entre otros, debido a que poseen un excelente sentido de la orientación, además de una óptima percepción de los espacios y dimensiones de los objetos, así como una alta capacidad de interpretar mapas, gráficas, etc.

**e) Inteligencia musical: La capacidad de percibir (por ejemplo un aficionado a la música), discriminar (por ejemplo, un compositor), y expresar (una persona que toca un instrumento), las formas musicales. Esta inteligencia incluye la sensibilidad al ritmo, el tono, la melodía, el timbre o el color tonal de una pieza musical.** (Córdova & Vilela, 2011)

La inteligencia musical, es una manera de expresarse mediante formas musicales además, es considerada como una capacidad que incluye habilidades en el canto de cualquier género musical, tocar un instrumento alcanzando la perfección y lograr con él una adecuada presentación, además de dirigir un grupo u orquesta; incluso componer y tener apreciación musical. Entonces, no sólo sería la capacidad de

componer e interpretar piezas con tono, ritmo y timbre, sino también de escuchar y de juzgar efectivamente tanto la música como el sonido en general.

**f) Inteligencia interpersonal: La inteligencia interpersonal es la capacidad de entender a los demás e interactuar con ellos. Incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para responder. Presente en actores políticos, buenos vendedores y docentes exitosos, entre otros. La tienen los alumnos que disfrutan en grupo, que son convincentes en sus negociaciones con pares y mayores, que entienden al compañero. (Córdova & Vilela, 2011)**

Este tipo de inteligencia es la que permite conocer y entender a los demás y es quien determina o ayuda a la elección de una pareja amorosa o amigos, y es la encargada de determinar el éxito o no de un desempeño óptimo en el trabajo o el estudio, aquí se puede encontrar dos habilidades grandes como son la empatía y las destrezas sociales que son propias de la Inteligencia Emocional así como el poder comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y habilidades que en cada individuo es diferente. Esta inteligencia se la puede encontrar en personas con habilidades sociales definidas, políticos, líderes de grupos sociales o religiosos, docentes, terapeutas y asesores educativos además en personas que diversos tipos de responsabilidades y poseen gran capacidad de ayuda a los demás.

**g) Inteligencia intrapersonal: Es la capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir**

**su propia vida. Incluye la autodisciplina, la autocompresión y la autoestima. Se encuentra muy desarrollada en teólogos, filósofos y psicólogos, entre otros. La evidencian los alumnos que son reflexivos, de razonamiento acertado y suelen ser consejeros de sus partes. (Córdova & Vilela, 2011)**

Mediante este tipo de inteligencia se puede lograr el autoconocimiento, el acceso a la vida personal y a una alta gama de sentimientos propios, además esta permite comprenderse mejor y trabajar con uno mismo, las personas que poseen esta inteligencia tienen una equilibrada autoestima y resultan que guardan conciencia del presente, de cuál es su manera de ser, de dónde provienen y hacia dónde se dirigen además son conscientes de reconocer sus propias fortalezas así como sus debilidades, pueden dominar sus emociones y adecuarlas al contexto en el que se encuentren, entre otros aspectos.

**h) Inteligencia naturalista: Es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno. La poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros. Se da en los alumnos que aman los animales, las plantas; que reconocen y les gusta investigar características del mundo natural y del hecho por el hombre. (Córdova & Vilela, 2011)**

Esta inteligencia es propia de quienes poseen sentimientos hacia las plantas y animales, en sí, por toda la naturaleza y entender el mundo natural

en todos sus aspectos, esto es propio de observadores y amantes de la exploración y experimentación del entorno natural. Como los biólogos, veterinarios, ornitólogos, ambientalistas, entre otros. Resulta importante desarrollar este tipo de inteligencia en los niños desde los primeros años de edad con actividades tales como: un día de campo, visita al zoológico, visitar tiendas de mascotas, leer cuentos de animales, entre otras actividades, para que los niños puedan despertar en ellos sentimientos de protección y ternura además para que puedan proteger, cuidar y preservar la flora y fauna que les rodea.

No existe ley o teoría alguna en donde se manifiesta que una persona es más o menos inteligente que otra o que solamente debe o puede desarrollar un solo tipo de inteligencia de las antes mencionadas; se puede decir que todos estos tipos de inteligencia se encuentran presentes en cada persona pero solamente logra desarrollar algunas para la cual es más hábil es por tal motivo que no todos los seres humanos son iguales pues unos tienen más habilidad para algo en específico por que ha desarrollado esa destreza con el pasar del tiempo en tanto que los demás poseen aptitudes diferentes.

#### **2.2.1.10. Analfabetismo emocional.**

El analfabetismo emocional hace alusión a la incapacidad para moverse, sentirse cómodos y ser dueños de las emociones. El analfabetismo emocional señala la carencia de desarrollo de las habilidades emocionales más básicas: RECONOCER, ACEPTAR, GESTIONAR, EXPRESAR Y CREAR emociones.

**RECONOCER** “ las emociones: darme cuenta de lo que siento, de las emociones que tengo y que aparecen en mi universo interior”. (Miramasalla, 2012)

**ACEPTAR** “ las emociones: darme cuenta, no negar que “esto es lo que siento” sea lo que sea y darme cuenta de que eso me pertenece”. (Miramasalla, 2012)

**GESTIONAR** las emociones: darme cuenta de que hay un espacio, un lapso, que me permite observar y decidir que deseo hacer con lo que siento.

**EXPRESAR** “las emociones: darme cuenta de que una vez decidido tengo libertad para manifestar esa emoción, que puedo elegir como expresarla”. (Miramasalla, 2012)

**CREAR** “ las emociones: darme cuenta de que es posible generar desde el interior las emociones que me faciliten la vida, tanto en lo personal, como en lo interpersonal y que esto afectara al entorno en que me muevo y por tanto al mundo”. (Miramasalla, 2012)

En sí el analfabetismo emocional solo trae consecuencias negativas para las personas debido a que esta provoca el desconocimiento de las emociones, de darse cuenta de que es lo que siente cada individuo, la no aceptación de las mismas provoca no saber lo que sienten las personas, el no gestionar las emociones impide el tomar decisiones con respecto a lo

que siente; las personas que no suelen expresar sus emociones o sentimientos no son entendidas o piensan que nadie les comprenden pero es simplemente porque no se han sentido en la capacidad de expresarlas correctamente, todo esto impide la creación de nuevas emociones.

Existen además síntomas que pueden permitir reconocer cuando el analfabetismo emocional se origina, entre ellos se puede mencionar la necesidad enfermiza de tener siempre la razón, cada persona es diferente y por este hecho es que no es regla que todas las personas coincidan en su manera de pensar, decir o expresar sus puntos de vista, otro de los síntomas puede que está relacionado al mencionado anteriormente es la inflexibilidad a la diversidad de opinión y pensamiento; las adicciones pueden ser otro de los síntomas debido a que al pensar que no son comprendidos buscan refugiarse en el alcohol o en las drogas, viendo a esto como su única salida a la incomprensión que sienten y piensan que con estos actos pueden sentirse aceptados y bien consigo mismos.

## **2.2.2. Resolución de conflictos.**

### **2.2.2.1. Origen de los conflictos.**

La procedencia de los conflictos es evidente y puede darse en diferentes escenarios; se origina a raíz de los puntos de vista diferentes ante una situación determinada, estos pueden ser positivos o negativos, los positivos se encargan de unir más a una persona con la otra hasta hacer que se sienta identificado con ella en tanto que los negativos tienden a alejar a los individuos y a querer moldearlos de acuerdo a su manera de

pensar y sentir las cosas además de intentar imponer creencias pensando que son los únicos dueños de la verdad.

Cuando se dan cuenta que la otra persona es diferente a las demás, es decir, su forma de pensar, su manera de expresar emociones, de sentir y decir las cosas, sus valores, sus metas e incluso su manera de vestir es diferente a las de los otros empieza una lucha incansable para hacer que esa persona “diferente” cambie, a decir verdad el hecho de querer que una persona cambie y sea igual a las demás podría ser considerado como miedo, miedo a que la persona que intenta lograr ese cambio en la otra no sea dueño de la verdad absoluta. Nadie es dueño de aquello, cada ser humano es diferente al otro y no es una ley que estén de acuerdo siempre en todo, cada uno piensa y siente de forma distinta al otro y cuando esto no se pone en consideración es cuando aparece el conflicto.

#### **2.2.2.2. Definición de conflicto.**

**Según Vinyamata (2001.)** “ el conflicto es definido como: lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos”. (Barcelar., 2015)

**Fisas, V. (2001)** “ es un proceso interactivo que se da en un contexto

determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”. (Barcelar., 2015)

**Entelman (2002)** “ el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos”. (Barcelar., 2015)

**Aron (1982)** “ el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles” (Barcelar., 2015)

**Julien Freund (1983)** “ define el conflicto en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro”. (Barcelar., 2015)

**Rozenblum de Horowitz (1997)** “ el conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente, es decir, que en el momento del

conflicto las partes se perciben antagónicas, y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias". (Barcelar., 2015)

El conflicto sin duda alguna es el desacuerdo u oposición de intereses de las personas en momentos en los que quizá necesiten llegar a un convenio, como se dijo anteriormente, no es necesario que las personas estén siempre de acuerdo en todo, es esto mismo lo que les hace ser distintas y originales, se considera tomar cuenta que los conflictos no solamente traen resultados negativos puesto que si se logra el desarrollo de las habilidades emocionales se puede utilizar la imaginación en estas circunstancias ya que en momentos como estos es cuando se necesita una salida oportuna y buena para este hecho desagradable practicando la empatía.

### **2.2.2.3. Clasificación de los conflictos.**

Refiriéndose a los tipos de conflictos se presentan los siguientes:

- 1. Conflictos Personales: Los conflictos personales son aquellos que suceden entre uno o más individuos o bien puede consistir en una especie de conflicto interno en el que solo participa el individuo mismo, los conflictos personales se puede dividir en:**

**Intrapersonal: este tipo de conflicto es aquel que se da en el área psicológica, económica, familiar etc. se cree que se puede generar por diferentes motivos tales como la falta de recursos económicos, diferencias familiares entre otros.**

**Interpersonal:** son todos aquellos conflictos que son generados por diferencias de ideas o disputas entre varios individuos como el muy conocido "choque generacional" que se da entre padres e hijos, se puede dar además por desafiar la autoridad, ya sea de un padre, maestro, mentor, jefe etc. (Vizcarra, 2011)

Al hablar de conflictos personales se puede decir que estos son aquellos que se originan dentro cada persona o entre algunos, aquí se menciona dos tipos de conflictos personales, como son, conflicto a nivel intrapersonal que se suscita en cada individuo en forma interna, esto se ve influenciado por distintos factores, sean estos económicos, familiares o incluso por factores psicológicos como puede ser depresión, baja autoestima, desmotivación, entre otros; en tanto que los conflictos interpersonales son más a nivel externo del individuo y de igual manera este puede ser generado por diversos factores tales como, diferencia de pensamientos con los demás o incluso entre padres e hijos o de igual manera por adoptar una posición desafiante ante una autoridad.

**2. Conflictos Sociales:** Los conflictos sociales son todos aquellos en que sus partes son grupos de personas o poblaciones. Frecuentemente se dan cuando una población o un segmento de la población encuentra que sus necesidades no han sido ni están siendo satisfechas. A lo largo de la historia se han observado muchos conflictos de esta índole, por ejemplo cuando se da un golpe de estado es usualmente porque la persona que está en poder no reparte adecuadamente los bienes que deberían ser para todos, el pueblo se disgusta por esto y decide removerlo del gobierno de una forma no democrática, sin embargo esto se puede dar no solo porque una persona es injusta sino por ser justa también en el sentido que el líder de una nación reparte de manera justa todos los bienes pero unos

**pocos de la oligarquía no están satisfechos y deciden colocar alguien en el poder que solamente reparta los bienes entre aquellas personas con influencias y poder. Otro ejemplo que bien puede ser la reacción del anterior es una guerra civil, en la mayor parte de los casos es por la razón ya mencionada, es decir una situación inequitativa de las riquezas. (Vizcarra, 2011)**

Este tipo de conflictos es más a nivel de relaciones sociales, es decir, se origina a partir de la insatisfacción de necesidades que las personas tienen, por citar un ejemplo que menciona el propio autor, puede ser la insatisfacción de ciertos ciudadanos con su líder como el presidente, el alcalde o alguna otra autoridad, debido a que este no ha sabido repartir de manera imparcial, adecuada o igualitaria de ciertas formas de ayuda, otro ejemplo puede ser, al momento de repartir herencias, alguien podría sentirse perjudicado y por esta insatisfacción puede generarse un conflicto social.

**3. Conflictos Políticos:** El conflicto político no es natural. Resulta ser una creación del hombre en sociedad mediante el cual se agruparon los seres humanos en amigos y enemigos. Si hacemos una interpretación práctica de esta distinción, encontraremos que el ser humano ha vivido en un estado de conflicto permanente ya que el enfrentamiento entre dos unidades sociales organizadas con la finalidad de vencer al oponente dentro de una sociedad política desencadena en lo bélico.

En este sentido, la relación amigo-enemigo no es una clasificación sino una distinción en la arena política. Schmitt clasifica a la política como exterior, aquella que se realiza entre dos Estados y en la cual ambas partes

reconocen la capacidad de la otra para declarar la guerra.

La política interior atiende a los fenómenos sociales que se realizan al interior del Estado y que pueden vulnerarlo sobre todo cuando se altera el orden civil (la polis). Este orden civil o polis cambia a diario. No es un espacio determinado ni excluyente ya que lo que se considera como privado en un día al siguiente puede ser público. Con base en esta relación de reconocer a nuestros enemigos como iguales y la calificación como democrática de la sociedad en la que se desarrolló el ser humano, es como Platón justifica su república derivada de la res pública (cosa pública). (Vizcarra, 2011)

Acercas de los conflictos personales se puede aportar diciendo que estos se dan en el interior de cada persona y puede estar relacionada a la personalidad e incluso a complejos de inferioridad que le ocasionan al individuo un desacuerdo consigo mismo, esto puede necesitar en alguno de los casos ayuda psicológica para poder enfrentar y solucionarlos pues se considera que estos son los que se deberían resolver con mayor prioridad para poder mantener estrechas relaciones sociales e integrarse de mejor forma a la sociedad. Por otro lado los conflictos interpersonales se originan debido a oposiciones entre varios individuos ya sea en el ambiente de trabajo, familiar o hasta social aunque mantienen cierta relación con los conflictos intrapersonales ya que estas riñas de cada uno de los individuos involucrados tiende a afectar en cierta proporción.

En los conflictos sociales se podría incluir los educativos también porque la educación se desarrolla en un contexto social y es en esta en donde se da lugar a diversos desacuerdos sean estos entre amigos, entre

profesores y estudiantes o incluso entre profesores por insatisfacción de ciertas necesidades que podrían ser atendidas mediante el diálogo pacífico. Para finalizar se encuentra los conflictos políticos que son a causa de que alguien quiera ejercer el poder y dominio absoluto de un pueblo, ciudad o nación, es decir, estos personajes buscan su enriquecimiento e intereses propios sin pensar en los del pueblo.

#### **2.2.2.4. Proceso del conflicto.**

Para que un conflicto se llegue a suscitar sigue una serie de etapas para llegar a construirse.

#### **Fases del conflicto:** (Gonzales P., 2012)

- **Etapa I:** Antecedentes del conflicto. Los desacuerdos que se presentan ante esta situación se puede definir como un antecedente de los conflictos, además de la irresponsabilidad de algunos, el liderazgo de otros y la falta de comunicación, entre otros factores más.
- **Etapa II:** Personalización del conflicto. Esta etapa se da cuando alguna de las personas que están relacionadas a este problema divisa que algún antecedente del conflicto puede truncar sus aspiraciones es aquí en donde se definen los temas en conflicto y aparecen las emociones.
- **Etapa III:** Intenciones conductuales: En esta etapa la persona se plantea una pregunta: ¿Qué podría hacer para enfrentarme a este conflicto?. Thomas (1976;1992) plantea cinco intenciones de manejo de conflictos:

- a) **Intención de competir:** conseguir los fines propios a costa de los demás.
  - b) **Intención de colaborar:** maximizar intereses para satisfacer al máximo ambas necesidades.
  - c) **Intención de ceder:** bajo interés por lo propio y alto interés por la otra parte y por las relaciones interpersonales.
  - d) **Intención de evadirse del conflicto:** esquivar o alargar el conflicto.
  - e) **Intención de compromiso:** búsqueda de la solución aceptable para satisfacción de las necesidades.
- **Etapa IV:** Gestión del conflicto: Aquí se pone de manifiesto la conducta para tramitar el conflicto. Se presentan 6 modelos para gestionar un conflicto:
  - a) **Ignorar la cuestión y acordar seguir en desacuerdo.**
  - b) **Ceder ante el conflicto haciendo concesiones para llegar a un acuerdo.**
  - c) **Imponer una parte sus decisiones a la otra.**
  - d) **Resolución conjunta de problemas.**
  - e) **Recurrir al arbitraje.**
  - f) **La negociación.**
- **Etapa V:** Resultados y consecuencias. De esta etapa depende si la relación de dichas personas se mantiene para el futuro o definitivamente se termina. Se presentan tres resultados posibles y nueve consecuencias principales:
  - **Resultados.**
    - a) **Perder-perder:** nadie satisface sus necesidades.
    - b) **Ganar-perder:** una de las partes gana y la otra pierde.
    - c) **Ganar-ganar:** ambas satisfacen sus necesidades.
  - **Consecuencias.**

- a) Incremento de la creatividad.
- b) Aumento de la motivación y el esfuerzo de las partes.
- c) Facilitar mejoras en la comunicación.
- d) Aumento de la cohesión.
- e) Reducción de la tensión.
- f) Atención hacia los cambios necesarios.
- g) Clasificación y elaboración de la propia posición.
- h) Conducir a la confianza entre las partes.
- i) Fomenta el conocimiento de la legitimidad del otro.

#### **2.2.2.5. Técnicas para el análisis del conflicto.**

##### **La entrevista:**

Es una técnica de obtención de datos a partir de una conversación entre dos personas. Con ella se busca el conocimiento en profundidad de percepciones, sensaciones, emociones, etc., de las personas; con ella nos podemos acercar a determinados sucesos, como por ejemplo la conducta desadaptada de una determinada persona en un momento concreto del conflicto. Mediante esta técnica se da lugar al desarrollo de una conversación con el único fin de platicar acerca de temas determinado que sean de interés común.

##### **La observación:**

La observación como técnica se caracteriza por el realismo de los datos obtenidos ya que se produce en contextos naturales, pero esto

supone un fuerte sacrificio del control (Arnau, 1998). Es una técnica muy utilizada en el análisis de los problemas sociales. De igual manera mediante la observación se puede interpretar el comportamiento y los hechos que las demás personas poseen.

### **El cuestionario:**

**El cuestionario es un instrumento muy utilizado sobre todo cuando el problema está bien definido, la principal ventaja reside en la economía de tiempo y recursos humanos ya que muchos de ellos pueden ser administrados en grupo e incluso pueden remitirse por correo; su principal desventaja reside en que la información solicitada no permite la expresión de los diálogos de las personas encuestadas. (González P., 2012)**

Mediante estas técnicas lo que busca es determinar cuáles fueron las posibles causas para que se origine el conflicto además de los involucrados en ello, permite también entablar un diálogo con los implicados para poder conocer su punto de vista, esto es propio de la entrevista, en la que se le da importancia al contacto más directo; en tanto que la observación permite determinar el realismo de dicha situación, en esta técnica se puede aplicar la observación directa o indirecta; la observación directa está basada en el contacto directo con el fenómeno suscitado a diferencia de la observación indirecta que está basada en opiniones vertidas por terceras personas. El cuestionario es una técnica más indirecta que las demás porque esta está apoyada del lápiz y papel para obtener datos, por hecho mismo de ser más indirecta tiene ciertas desventajas entre ellas la que se considera más relevante es que no utiliza

el diálogo y ningún otro tipo de contacto cercano además que en cierta manera podría tergiversar las cosas.

#### **2.2.2.6. Formas de tratar los conflictos desde diferentes disciplinas.**

Eduard Vinyamata de la Universidad Oberta de Cataluña, resume alguna de las formas de tratar conflictos desde diferentes disciplinas.

##### **Disciplinas y conflictos.**

1. **Arbitraje** (Árbitro): “ Aplica la norma o regla desde el sentido común y de manera imparcial” (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
2. **Conciliación (Conciliador)**: “ Desde el respeto por el marco legal específico, determina un acuerdo aceptable” (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
3. **Mediación** (Mediador): “Las partes con la ayuda del mediador, procuran mejorar su comunicación con el objetivo de llegar, ellas mismas, a un acuerdo que sea satisfactorio para ambas” (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
4. **Educación en valores** (Educador, pedagogo): “Programas de educación formal e informal desde las escuelas o a través de los medios de educación social” (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
5. **Terapias** (Psicólogo, terapeuta): “Procesos de significación psicológica o psicofísica tendentes a recuperar la serenidad, reducir el estrés.” (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)

6. **Counseling** (Técnico o especialista en counseling, psicólogos): “Tratamiento de crisis personales que afectan el ámbito de relación”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
7. **Couching** (Expertos o especialistas en couching, psicólogos, educadores): “Entrenamiento de las personas para capacitarlas en la planificación y desarrollo de una vida satisfactoria desde el punto de vista psicológico, de organización”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
8. **Trabajo social** (Trabajadores sociales): “Facilitar trámites que solventen problemas materiales a personas incapacitadas funcionalmente para ello”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
9. **Mobbing.**(Conflictólogos, expertos en gestión de riesgos laborales): “ Aconsejar trámites, judiciales, acciones sociales, y actitudes psicológicas de denuncia y defensa de las agresiones en el lugar de trabajo”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
10. **Filosofía práctica** (Filósofos, psicólogos, conflictólogos) “Procura transmitir propuestas de vida satisfactoria con relación al razonamiento filosófico sobre el significado de la vida”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
11. **Psiquiatría.** (Médico psiquiatra): “Tratamiento de crisis personales”. (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)
12. **Conflictología.** (**Todas las funciones precedentes: conciliador, mediador, etc., además de otras más específicas como facilitador, pacificador, conflictólogo, de manera genérica, etc.** ): **Compendio de conocimientos sobre el conflicto y técnicas de intervención, se aplican según cada caso desde la imparcialidad, la no violencia y el respeto de la libertad y dignidad de las partes y la autonomía como persona** (Cruz., Formas de tratamiento de conflictos., 2008)

Todas estas disciplinas mencionadas con anterioridad en el presente cuadro son importantes y necesarios, además que brindan un gran aporte para saber qué hacer en ciertas circunstancias o a dónde acudir pero para la ejecución de este trabajo considero tomar en cuenta solamente tres aspectos que ayudarán a las personas a saber resolver un conflicto, a los cuales me permito poner en su conocimiento:

- 1. Mediación:** Se considera a la mediación como un instrumento para dar origen al diálogo entre las partes afectadas a través de una tercera persona que cumple la función de mediador, esta persona tiene que ser ajena a esta situación pues tiene que mostrar una postura neutral ante lo ocurrido y así dar sugerencias de posibles soluciones.
  
- 2. Conciliación:** a través de la ayuda del mediador los afectados determinan acuerdos a esa problemática, cabe recalcar que esta persona no impone en ningún momento soluciones o su punto de vista sino al contrario, gestiona la comunicación de los implicados para que ellos por sí solos busquen la mejor solución obviamente teniendo en cuenta alguna sugerencia que el mediador pueda ofrecerles.
  
- 3. Arbitraje:** en este punto es donde las personas acuerdan ejecutar la solución que previamente se han puesto de acuerdo para llegar a la finalización del conflicto.

### **2.2.2.7. Conflictos desde diversos enfoques.**

- 1) Desde un enfoque psicológico el conflicto puede estar tanto dentro como fuera de la persona. Para Konrad Lorenz el conflicto es sustancial al ser humano. Lo que hay que aprender según él es manejarlo y orientarlo a través de diferentes formas ritualizadas, en las que el baile tiene relevancia especial, o incluso el juego, también forma parte de los mismos. De esta manera el hombre aprende de una forma consciente a ser responsable y a poder controlar su propia propensión a la agresividad.**
- 2) Desde un enfoque psicosociológico el conflicto surge entre la persona y su mundo social al interactuar con él. Surgirá el conflicto cuando en ese espacio social varios actores persiguen valores opuestos, intereses contradictorios o metas diferentes.**
- 3) Desde el enfoque pedagógico existen corrientes que hacen hincapié en la creación de un grupo y el desarrollo de las habilidades grupales tales como la confianza, la cooperación, la comunicación, etc., aunque añaden que esto solo no es suficiente. (E. A. , 2013)**

Al conflicto no se lo puede apreciar solamente desde un ámbito debido a que este se da a través de algunos enfoques como el psicológico porque este puede estar tanto intrínseca como extrínsecamente y lo que debe aprender es a manejarlo o guiarlo de manera que pueda resolverlo sin tener alguna dificultad; otro de los enfoques es el psicosociológico el cual está ligado al vínculo social y su interacción en él, aquí aparecerán los conflictos en el momento en que las personas de la comunidad ambicionen intereses u objetivos que nada tengan que ver y que no guarden relación alguna con el de los demás miembros de la comunidad; un último enfoque es el pedagógico en el que se sugiere instaurar una agrupación para lograr el

desarrollo de la confianza cooperación, comunicación, empatía, entre otros para que se logre dar la solución a dichos problemas.

#### **2.2.2.8. Estilos de manejo de conflictos.**

Existen maneras diversas para que las personas puedan concientizar acerca de su comportamiento ante los conflictos pero para construir una educación y cultura de paz lo más importante es saber cómo reaccionan ante cualquier situación problemática o la manera en cómo se comunica con los demás, es por esto que aquí se mencionan 5 estilos de manejo de conflictos.

#### **Conciliar**

La conciliación, se podría definir como un instrumento, por medio del cual las personas pueden dar solución a un conflicto, en este estilo pueden quienes presenten el conflicto y no se sientan en la capacidad de solucionarlo solos pueden pedir ayuda de una tercera persona que sepa mantenerse en una posición neutral e imparcial, debido a que esta persona será quien posibilite las condiciones del diálogo para que puedan dar por sí mismos las diferentes soluciones posibles que sean para satisfacción de las personas inmersas en esta circunstancia en forma amistosa y de manera directa manteniendo la paz y tranquilidad que es lo que debe primar.

Las personas que pueden ser consideradas aptas para realizar la conciliación son personas que tienen como cualidad principal ser colaboradoras y de hecho deben poseer una especie de don privilegiado con el que pueda calmar los

ánimos en una situación conflictiva, son quienes están preocupados más por el bienestar de los demás que por ellos mismo y de alguna manera se les podría considerar como personas que han alcanzado su madurez plena de pensamiento debido a que son capaces de reconocer si han cometido un error y aceptarlo como tal, sin quedarse estancados en esa situación, pueden resolverlo de manera adecuada y ven a esta situación como algo que no guarda mucha importancia o relevancia pero por otro lado, esta poca importancia que le dan a los problemas o errores que se le presentan, puede resultar un punto negativo, pues esto podría hacer que tienda a evadir conflictos o errores que cometa al darle poca importancia a los mismos o en algunos casos evadir su responsabilidad frente a las consecuencias de un error.

“Las personas que concilian son poco asertivas y muy competitivas. Descuidan sus propios intereses para satisfacer los de los demás. Durante un conflicto, a menudo ceden y reconocen que cometieron un error o deciden que el asunto no es tan importante” (Caritas.org , 2011)

### **Competir o imponer**

Este estilo de manejo de conflictos se considera impositivo, debido a que las personas piensan que al ser ellos enérgicos y agresivos pueden dar solución a los problemas y que si los demás hacen lo que él considere correcto el problema se solucionará, esto corrobora su propio nombre pues, se impone ante los demás y su único objetivo es solucionar el hecho conflictivo sin importar que esto sea a expensas de los demás y con una conducta agresiva que en realidad puede perjudicar a los demás, por el hecho mismo de que sus pensamientos y sugerencias no pueden ser consideradas como útiles ante este hecho, lo cual puede traer otras consecuencias tales como baja autoestima, desvalorización de sí mismo o incluso depresión. Por

otro lado esto puede ser considerado el saber defender sus propias convicciones y defender su posición aunque en algunos casos resulten estar equivocados.

**Las personas que abordan el conflicto en forma competitiva se hacen valer y no cooperan puesto que se dedican a sus propios intereses, a expensas de otras personas. Para competir, estas personas toman una orientación de poder y utilizan cualquier forma de poder que sea adecuada para vencer. Eso puede incluir las discusiones, las presiones o el promover sanciones económicas.**  
(Caritas.org , 2011)

### **Evitar.**

En la actualidad se podría decir que probablemente las personas no puedan evitar una situación conflictiva debido a que a diario se escucha o se observa en la televisión hechos que han dejado consecuencias lamentables y que fueron originadas por una disputa, el evitar caer en este tipo de situaciones significa evadir un conflicto de cualquier manera, ya sea retirándose de ese lugar, retrazar la discusión originada por esto o haciendo que de alguna manera la atención que se a centrado en este escenario conflictivo sea distraída de manera que las ánimos se vayan calmando debido a que para estas personas esto es un acontecimiento inservible.

**Las personas que evitan el conflicto por lo general no son asertivas ni cooperativas. No se ocupan de manera inmediata de sus propios intereses o los de otras personas, sino que más bien evitan totalmente el conflicto o demoran su respuesta. Para hacerlo, pueden hacerse a un lado con diplomacia, posponer la discusión hasta un**

**momento más propicio, apartarse ante la situación amenazante o desviar la atención. Estas personas perciben el conflicto como inútil y, por lo tanto, como algo que se debe evitar. Pasan por alto las diferencias y aceptan el desacuerdo. (Caritas.org , 2011)**

### **Colaborar o cooperar.**

Desde el aspecto personal, se considera esta como una buena manera de manejar los conflictos, debido a que, en este estilo de manejo de conflictos las personas tienen un espíritu colaborador, además que son capaces de conocer sus propios derechos y defenderlos así como los de los demás, cualidad o característica propia de la asertividad. Aquí el trabajo en equipo es una característica principal y es la base fundamental para que los conflictos sean solucionados, debido a que piensan en pro de sí mismo y de las demás personas, es decir, al elegir una solución esta guarda relación a la satisfacción de todos, más no, de uno solo. Esta perspectiva implica mirar y observar el conflicto desde los dos aspectos para poder dar soluciones creativas

**A diferencia de quienes evitan el conflicto, los colaboradores son asertivos y cooperativos. Estas personas hacen valer sus propios puntos de vista a la vez que escuchan los de los demás y aceptan bien las diferencias. Procuran trabajar con los demás para encontrar soluciones plenamente satisfactorias para ambas partes. (Caritas.org , 2011)**

## **Ceder**

**Las personas que conceden son moderadamente asertivas y moderadamente cooperativas. Tratan de encontrar soluciones rápidas a los conflictos, que sean mutuamente aceptables y que satisfagan parcialmente a ambas partes. Los que ceden entregan menos que los que se adaptan, pero más que los que compiten. Investigan los hechos más que quienes evitan, pero menos que los colaboradores. A menudo sus soluciones suponen “partir la diferencia” o hacer concesiones recíprocas. El conflicto consiste en diferencias mutuas que se resuelven mejor por medio de la cooperación y las concesiones. (Caritas.org , 2011)**

Este estilo de manejo de conflictos puede ser otro de los estilos de manejo de conflictos que pueden ser consideradas buenas y beneficiosas pues al momento de resolver conflictos debido a que aquí las personas tratan de encontrar soluciones rápidas y eficaces para dar solución a un problema, pensando en el mutuo acuerdo y la satisfacción de los demás, se consideran capaces de investigar más las causas de este hecho negativo en gran parte pero más aún lo hacen los que colaboran.

### **2.2.2.9. Pasos para solucionar un conflicto.**

Existen diversas formas que llevan a la resolución de conflictos, aquí se cita ocho pasos según Elías y Bruene-Butler para que esto se lleve a cabo.

1. Identificar signos de determinados sentimientos que indiquen la presencia de un problema.
2. Formular el problema para uno mismo.
3. Definir una meta.
4. Detenerse a pensar en tantas soluciones como se puedan visualizar.
5. Pensar en las posibles consecuencias de cada una de ellas.
6. Elegir la que se considere la mejor.
7. Pensar en las posibles consecuencias de cada una de ellas.
8. Elegir la que se considera la mejor.
9. Planificar su puesta en práctica y hacer una revisión final.
10. Ponerla en práctica y considerar sus ramificaciones

Cada uno de estos pasos cumplen con un objetivo; al identificar signos de determinados sentimientos que indique la presencia de un problema, va a permitir a la persona que ponga en ejecución la habilidad de conocer sus propias emociones y sentimientos, al momento en que nacen, sean estos positivos o negativos. Si formula el problema para sí mismo, le da la oportunidad de utilizar la introspección, como método que le permita realizar un examen de conciencia de sus estados de ánimo y reflexionar sobre ellos. Al definir una meta, la persona se está planteando objetivos que le ayudan a desarrollar su automotivación, esta es una de las habilidades que se encuentran presentes en la Inteligencia Emocional.

Si las personas se detienen a pensar en las tantas posibles soluciones que pueden aparecer para dar solución a los problemas de alguna manera están controlando sus impulsos negativos que lo único que pueden hacer es que el problema se agrande aún más en lugar de resolverlo, esto está relacionado también con el paso número cinco que es

pensar en las consecuencias de cada una de ellas, debido a que a cada acción le corresponde una reacción, todo problema tiene sus causas y consecuencias así como en las soluciones.

Los últimos tres pasos se encuentran encaminados a la puesta en ejecución de la mejor alternativa que cada persona considere adecuada para dar solución al problema que se haya originado, tomando en consideración las consecuencias positivas o negativas que puedan generar esto, aunque si se toma una decisión correcta las consecuencias no tendrían por qué resultar negativas pues lo que se pretende es resolver el problema más no generar otro; esto debe estar en constante revisión para poder determinar alguna falla que se pueda originar y realizar mejoras que permitan ayudar en forma positiva a la solución del problema originado.

### **2.2.3. Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.**

#### **2.2.3.1. Las actitudes.**

Las actitudes son quienes determinan la conducta de las personas además son una mezcla de pensamientos, sentimientos y emociones que incitan a una persona a reaccionar ya sea de manera positiva o negativa. Las emociones y sentimientos se reflejan a través de aspectos conductuales y actitudinales del individuo y en la actualidad esto posee mucha importancia ya sea en el ámbito educativo o personal debido a la influencia que ejerce en el comportamiento de las personas frente a los demás.

Para esto se identifican tres componentes fundamentales de las actitudes:

**Componente cognoscitivo:** “ relacionado con la información y el conocimiento racional que dirige el comportamiento en una dirección específica”. (Oriza, 2010)

**Componente de carácter afectivo:** “ otorga la fuerza motivacional para que la persona se comporte de acuerdo a su creencia”. (Oriza, 2010)

**Componente conductual por sí mismo:** “ se define por el grado de intención de actuar; es decir, las actitudes tienen un elemento relacionado directamente con la voluntad del individuo”. (Oriza, 2010)

#### **2.2.3.2. Influencia de las emociones en la toma de decisiones.**

**Esas voces que tenemos internamente que nos dicen lo que está bien y lo que está mal son las que nos dan la información para luego tomar nuestras decisiones. Las experiencias y vivencias que tengamos con el pasar de los años, crean una gran selección de emociones, las cuales se vuelven sensibles a ciertos mensajes. Aquí juega un papel importante el ser consciente de uno mismo, ya que, mientras más conscientes seamos, más fácil se nos hará captar los mensajes que nos envían los sentimientos percibidos y así podremos tomar medidas sin pasar por alto lo que sentimos antes. (M., 2009)**

La influencia que ejercen las emociones en el momento de dar solución a un conflicto es evidente porque son ellas las voz interior de cada individuo, esa voz que algunos la llaman conciencia que nos dice que es lo que estamos haciendo bien o mal, esto último es importante porque mediante esto podemos tomar cualquier tipo de decisiones ante una situación. No está por demás decir que las experiencias que se han obtenido en el pasado sirven de mucha ayuda para el presente manteniendo una conciencia de sí mismo porque esta es la única manera de percibir los sentimientos y emociones de las personas que nos rodean y así en cierta medida evitar caer en situaciones conflictivas o si están en ellas propiciar el diálogo y así se da origen a una solución pacífica de los mismos.

“ Además de las necesidades mentales, los profesores deben estar perfectamente preparados para afrontar las necesidades físicas y socio-emocionales. Todos los jóvenes quieren crecer y ser apreciados, que se satisfagan todas sus necesidades y que se les trate como personas completas”. (S., 2009)

Los alumnos no solamente necesitan ser capacitados en el aspecto cognitivo porque esto solo no es suficiente para la inserción adecuada de ellos en la sociedad sino también necesitan un desarrollo socio-emocional que les permitan satisfacer sus necesidades; para esto los profesores deben estar capacitados para brindar este tipo de educación pues los alumnos pasan gran parte de su tiempo en las aulas y en sí relacionándose con sus iguales, esto puede hacer que estén expuestos constantemente a una serie de situaciones y necesitan estar preparados para afrontarlas, este es un trabajo que debe realizarse en forma conjunta entre profesores, alumnos y padres de familia y requiere de tiempo de calidad.

“ En la balanza emocional cuenta más la calidad que la cantidad. Cuando alguna de las partes no vive una relación con naturalidad, la balanza emocional se desequilibra rápidamente en negativo”. (Cortés, 2013)

Con lo dicho anteriormente se ratifica que lo que importa es la calidad de las cosas o de los aprendizajes que se imparten, más no la cantidad, de nada vale abundar en detalles porque lo que se tiene que hacer es brindar tiempo de calidad a las personas para poder de esta manera percibir su sentir ante las situaciones demostrando empatía que es una de las habilidades de la inteligencia emocional para no desequilibrar la balanza emocional pues esto trae consigo aspectos negativos que perjudican la sociabilización del ser humano.

**En la balanza emocional pesan las emociones, no las cosas. Y ahí reside la complejidad de las relaciones; muchas veces lo que el otro necesita no tiene nada que ver con lo que nosotros creemos, y a menudo no tiene relación con los bienes materiales, sino con las emociones. El trato que doy a los demás acaba siendo, en esencia, fiel reflejo del trato que me doy a mí mismo. No puedo perdonar sin perdonarme. No puedo querer sin quererme. No puedo ver lo bueno que hay en los demás si no veo lo bueno que hay en mí. (Cortés, 2013)**

Para finalizar considero importante recalcar nuevamente que las emociones son lo principal en el ser humano, porque esto es lo que a la larga tiene más peso que lo material, y en ciertas ocasiones no es esto último lo que el individuo necesita para solucionar un problema sino más bien sentimientos de empatía y un deseo profundo que los demás le expresen para poder solucionarlo; hay que mencionar también que una

persona debe brindar un buen trato a sus semejantes pues este termina siendo el “fiel reflejo que se da a sí mismo”.

### **2.2.3.3. Comunicación asertiva.**

“ Sin duda alguna la comunicación asertiva se encuentra presente en las competencias que deben ser fortalecidas porque le permite al alumnado tomar decisiones mostrando libertad, así como respeto y tolerancia hacia los demás”. (Mendoza, 2012)

No se debe confundir el ser asertivo con el ser liberal, rebelde o agresivo, ser asertivo va más allá de poder expresar nuestro punto de vista, nuestra manera de pensar y sentir las cosas, es sin duda alguna, mantener una conducta equilibrada en distintas situaciones, para expresarnos en forma clara y correcta, respetando los puntos de vista de los demás sin imponer los nuestros.

Es importante que desde pequeños a los niños se les enseñe a ser asertivos y el enseñar a un niño a ser asertivo significa que aprenda a:

- **Decir “no”, cuando está en desacuerdo con algo.**
- **Solicitar lo que necesita de otros niños o a la de los adultos.**
- **Expresar su tristeza sin necesidad de enmascararla; o mostrar su enojo sin que tenga que dañar a otros o a él mismo.**
- **Externar otras emociones como felicidad, sorpresa, entre otras.**

- **Hablar en primera persona: “yo siento”, “yo opino”, “me enoja”, “me gusta”** (Mendoza, 2012)

#### **2.2.3.4. Habilidades de la Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.**

Como se mencionó anteriormente, existen cinco habilidades esenciales que la Inteligencia Emocional proporciona, como son la autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y las destrezas sociales, las tres primeras están muy relacionadas con el aspecto intrapersonal, debido a que ocurren dentro de cada persona, en tanto que las dos últimas guardan relación con el trato a los demás; todas ellas juegan un papel sumamente importante en el momento de resolver conflictos y de llevar y formar relaciones sociales buenas.

**Autoconciencia:** se determina como la capacidad de la persona, de darse cuenta de sus propias emociones en el momento en el que estas se presentan, frente a un conflicto, contratiempo o problema. Es decir, poder tomar conciencia para tomar responsabilidad de las emociones que siente la persona en ese momento además de las causas y en especial de las consecuencias que trae consigo una situación problemática. Para ello se deberá preguntar a sí mismo qué es lo que está haciendo para contribuir, sea en forma consciente o inconsciente, al desarrollo del conflicto o qué actitudes, sentimientos o emociones me impiden resolver de buena manera este hecho problemático.

**Autorregulación:** es la capacidad para controlar o canalizar las emociones adecuadamente, vale la pena recalcar que al decir capacidad de controlar las emociones no quiere decir que esto sea una capacidad de aguantar ciertas circunstancias o de tolerar sino más bien de tratar de encaminarlas a un fin determinado, o realizar una contención positiva que le permita a la persona pensar, analizar, respirar profundamente en las consecuencias antes de dar una respuesta negativa que puede ser evidenciada con alguna palabra agresiva o incluso con algún gesto facial o corporal

**Automotivación:** es la capacidad, el impulso que le permite a la persona persistir y no darse por vencido frente a los obstáculos o problemas. Mediante esta habilidad las personas pueden mantener la esperanza de resolver ese conflicto que los aqueja, no rendirse ante la adversidad sino más bien llenarse de esa fuerza o energía necesaria para afrontar el problema y no huir ante este. Aquí es en donde se pone en marcha la creatividad de cada persona para poder encontrar soluciones adecuadas pues se ha dicho que a un problema no solo se lo debe ver como algo negativo sino también como una oportunidad para la superación personal.

**Empatía:** es la capacidad de las personas de reconocer emociones y sentimientos de los demás; es tratar a los otros como le gustaría que le traten a usted, brindar soluciones que beneficien a las partes implicadas mediante la comprensión y la escucha activa. Esta ayuda a no juzgar rápidamente a los demás y a formar relaciones sociales sanas y buenas.

**Destrezas sociales:** esta habilidad está relacionada con el liderazgo que ejerce la persona dentro de un grupo o dentro de sí mismo que es más importante debido a que si primero no se maneja de manera adecuada no puede manejar a los demás, esta permite persuadir a los demás mediante el desarrollo de una congruencia personal de lo que pienso, digo y hago que le puede beneficiar con respecto a los demás debido a que puede arreglar los malos entendidos y buscar soluciones más no culpables.

#### **2.2.3.5. ¿Las personas menos sociables tienen menos problemas?**

Este es un hecho que muchas personas seguramente responderían a esta pregunta que sí, pero lamentablemente no es así. El ser humano es un ente sociable por naturaleza y por ende necesita mantener contacto con el medio en el que se encuentra. Al decir “yo no vivo de la gente” como muchos suelen decir cuando se dan cuenta que otros murmuran de él a sus espaldas con blasfemias quizá, se mienten a sí mismos porque el individuo no puede estar completamente solo y sin hablar con nadie ya que empezaría a originarse los conflictos intrapersonales principalmente por no poder alcanzar su satisfacción plena.

Las relaciones sociales se dan en un inicio dentro de la misma familia, es aquí en donde se dan las primeras relaciones sociales con sus hermanos, padres, tíos, primos entre otros. Las personas que tienen más amistades verdaderas son candidatos cercanos a solucionar un conflicto que alguien que mantenga relaciones malsanas, porque los amigos del primero están constantemente al pendiente de él y de sus

necesidades siempre y cuando este sea recíproco, pues lo que das recibes.

Desde el momento en que el niño entra a la escuela aparece un nuevo grupo en el que él puede relacionarse debido a que conoce y trata a personas nuevas, compañeros, maestros, otros padres de familia o cualquier otro adulto, mucho más en la adolescencia, por el simple hecho de que ellos pretenden lograr su emancipación y autonomía personal.

Entonces, el decir que las personas menos sociales tienen menos problemas es una mentira, debido a que las personas necesitan relacionarse con los demás para poder mantener la cordura y buscar solución más rápida a los conflictos, como quien dice, dos cabezas piensan mejor que una y mucho más para buscar posibles salidas a una situación de disputa.

#### **2.2.3.6. Razones importantes por las cuales las personas deben cultivar la Inteligencia Emocional.**

Existen muchas razones por las cuales las personas deben cultivar este tipo de inteligencia pero a continuación se detallarán las que se consideran más importantes.

- 1. Conciencia de uno mismo: permitirá reconocer emociones en ti mismo mientras estas se manifiestan, esta habilidad les facilita el proceso de resolver cualquier tipo de problema que se presente ya que uno tiene claridad sobre la emoción que surge en el momento.**

- 2. Administración y manejo de emociones:** permitirá manejar y administrar tus emociones así como regularlas y manteniéndolas en control evitando que te entregues al impulso, esto les permite no tomar decisiones precipitadas y de igual manera evitar que el estado de enojo gobierne su comportamiento.
- 3. Comunicación efectiva:** permitirá comunicarte de manera efectiva, logrando motivar e inspirar.
- 4. Conciencia social:** permitirá sintonizarte con las emociones de otras personas y de reconocer e identificar las situaciones de manera acertada, estas personas muestran empatía y son quienes dan consejos sanos ganándose el respeto y la lealtad.
- 5. Resolución de conflicto:** la capacidad para resolver conflictos en ámbitos diversos, como el profesional, social y familiar (C., 2013)

Estas razones son las que permitirán que se tome decisiones acertadas en el transcurso de la vida diaria porque aquí se engloba las habilidades que proporciona el tipo de inteligencia que es objeto de esta investigación: el tener conciencia de uno mismo ayuda para que las personas puedan reconocer sus propios sentimientos y de antemano el de los otros; mediante la administración y manejo de emociones el ser humano evita que la impulsividad aparezca y hace que la sensatez haga uso de sus condiciones cognitivas y emocionales para que pueda mantener una comunicación efectiva con los demás libre de desacuerdos, es aquí en donde surge la habilidad empática que no es más que ponerse en el lugar de la otra persona entendiendo su sentir, todo lo antes mencionado da origen a la resolución de conflictos que hacen que el medio en que las personas se relacionan se vuelva armónico y centrado en el diálogo para buscar la satisfacción de sí mismo y de los demás.

Esto se puede lograr si se practica diariamente las habilidades de la inteligencia emocional, además de incluir el ejercicio de la meditación

porque de esta manera las personas pueden mirar dentro de sí mismos y analizar cada uno de los actos; todo esto con un fin específico que es tener éxito en lo personal, social, familiar, amoroso y de igual manera en el trabajo sin dejar atrás la autorrealización y la creación de buenas relaciones sociales que en el futuro podrán ayudarles a salir de diversos problemas que se puedan originar en el medio en que se encuentren, ya sean en el ámbito laboral, personal o sentimental.

### **2.3. Posicionamiento teórico personal.**

Para la realización de este trabajo se fundamentó en teorías tales como la Humanista pues esta trata al ser humano como tal y está en constante búsqueda de su satisfacción y por ende de su autorrealización, esto último se sobre entiende que se da cuando la persona ha alcanzado los niveles anteriores que se presentan en la pirámide de Maslow y si ha ocurrido esto pues la persona está en condiciones de expresar su sentir y pensar al medio en el que habita de forma clara y sin buscar motivos para la aparición de escenarios de discordia.

Otra de las teorías que se ha tomado en cuenta es la Escuela Nueva debido a que con esta teoría el estudiante puede dejar atrás ese aprendizaje memorístico y adoptar un modelo nuevo en el que él sea el creador de su propio conocimiento, es decir, la aparición del aprendizaje significativo teniendo en cuenta experiencias pasadas para enlazarlas a las nuevas y de esta manera pueda surgir esta nueva enseñanza, además es importante para esta investigación debido a que este tipo de educación pone a disposición del alumno habilidades tanto intelectuales como afectivas que le son útiles para lograr una buena inserción a la sociedad y

de esta manera también pueda aportar acertadamente con ideas innovadoras para dar solución a alguna disputa, buscando en todo momento su beneficio y satisfacción y como no el de los demás.

Por último, pero no menos importante también se ha basado en la teoría socio-crítica ya que el individuo es sociable por naturaleza y este tipo de teoría está centrada en el estudio del hombre en su medio circundante e incluso en el desarrollo y ejecución de las habilidades del ser, las cuales le son útiles para mantener una buena relación con los demás y así evitar situaciones conflictivas debido a que si las relaciones sociales son buenas, la persona que las posea puede recibir ayuda en momentos en los que lo necesite pues, se considera que el problema tiende a verse de menor tamaño cuando alguien puede ayudarlo a dar solución a este con ideas innovadoras y creativas.

#### **2.4. Glosario de términos.**

**Adolescencia.-** Es una etapa de la vida, que empieza con la pubertad y termina cuando los cambios se estabilizan alrededor de los 19 años en donde los cambios más evidentes son los físicos.

**Agresividad.-** el término agresividad hace referencia a un conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea ficticia hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación.

**Asertividad.-** habilidad o conjunto de habilidades necesarias para expresar los sentimientos, pensamientos, y opiniones propias, en el momento oportuno y de manera adecuada sin negar o desconsiderar los hechos de los demás

**Autoestima.-** autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de nosotros mismos.

**Conciliación.-** es un medio alternativo para solucionar conflictos a través del cual las personas pueden resolver un conflicto.

**Conflictos.-** define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

**Circundante.-** que circunda. Que está a la vuelta, alrededor.

**Controversia.-** discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.

**Contexto.-** entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho.

**Competencias.-** este concepto es multidimensional e incluye distintos niveles como saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionada con la comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo). En otras palabras, la competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

**Conflicto.-** oposición o enfrentamiento entre personas o cosas; Asunto o problema de difícil solución

**Disputa.-** acción o efecto de disputar.

**Disputar.-** discutir acerca de una cuestión.

**Destrezas.-** la destreza es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad.

**Enmascarar.-** encubrir o disimular algo.

**Empatía.-** capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

**Emociones.-** son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo.

**Estrés.-** el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante un estímulo inespecífico(cualquier demanda específica que se le solicite). El estrés es siempre una respuesta de carácter fisiológico, ante un agente estresor externo o interno se produce una segregación de hormonas que producirán cambios a distancia en diversas partes del organismo.

**Experiencia:** (del latín experientia, derivado de experiri, «comprobar») es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida, es un conocimiento que se elabora colectivamente.

**Habilidades.-** la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

**Habilidades.-** es el talento o la aptitud para desarrollar alguna tarea.

**Inserción.-** Inclusión o introducción de una cosa en otra.

**Innovador.-** que innova. Mudar o alterar algo, introduciendo novedades.

**Inteligencia:** es la capacidad de pensar, entender, asimilar, elaborar la información y utilizarla para resolver problemas.

**Impulsividad:** La impulsividad o conducta impulsiva es un mecanismo de defensa que evita el que la persona se pare a reflexionar sobre los aspectos y motivaciones de su comportamiento y por lo tanto frente a las emociones que estos le generarían si los enfrentara.

**Recíproco.-** Igual en la correspondencia de uno a otro.

**Retórica.-** Conjunto de reglas o principios que se refieren al arte de hablar o escribir de forma elegante y con corrección con el fin de deleitar, conmover o persuadir.

**Surgir.-** Aparecer o manifestarse, brotar.

**Tolerancia.-** respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

**Toma de decisiones.-** una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas.

**Vislumbrar:** es un verbo que procede de dos términos latinos: vix (que puede traducirse como “apenas”) y lumināre (que alude a la acción de “alumbrar”). La primera acepción del concepto recogida por la Real Academia Española (RAE) en su diccionario refiere a la visualización de un objeto de manera poco clara o tenue debido a la poca iluminación o a la distancia.

## 2.5. Matriz Categorical.

Tabla N°1.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p><b>La inteligencia emocional es la capacidad manejar las emociones de manera equilibrada para conducir las a un fin específico, es decir para lograr objetivos planteados.</b></p>	<p>Inteligencia emocional</p>	<p>Interpersonal: capacidad para trabajar con gente y ayudar a las personas a identificar y superar problemas de igual manera a reconocer sentimientos y pensamientos de los otros</p> <p>Intrapersonal: capacidad para plantearse metas, evaluar habilidades y desventajas personales además de controlar el pensamiento propio.</p>	<p><b>Nivel de empatía.</b></p> <p><b>Desarrollo de las destrezas sociales.</b></p> <p><b>Capacidad de autoconocimiento.</b></p> <p><b>Nivel de autorregulación.</b></p> <p><b>Capacidad de automotivación.</b></p>
<p><b>La resolución de conflictos es una técnica que desarrollada en conjunto con la inteligencia emocional brinda óptimos resultados para mantener una convivencia y cultura de paz con la sociedad y así lograr mejores relaciones.</b></p>	<p><b>Resolución de conflictos</b></p>	<p><b>Conflictos personales.</b></p> <p><b>Conflictos sociales.</b></p> <p><b>Conflictos educativos.</b></p> <p><b>Conflictos políticos.</b></p>	<p><b>Capacidad de resolución de conflictos:</b></p> <p><b>Alta.</b></p> <p><b>Media.</b></p> <p><b>Baja</b></p>

Elaborado por: Soledad Valenzuela

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1. Tipo de Investigación.**

##### **3.1.1. Investigación Descriptiva Propositiva.**

Este tipo de investigación permitió estudiar, analizar y describir la realidad actual de los estudiantes y mediante esto se pudo llegar a conocer las situaciones y actitudes de los alumnos, frente a cada situación que se le presenta, a través del desarrollo de las habilidades que proporciona la Inteligencia Emocional además, permitió saber diversos puntos predominantes de la persona con respecto a su comportamiento y actitudes frente a un conflicto mediante su descripción. De igual manera esta teoría resultó importante pues admitió proponer solución al tema que se investiga mediante la ejecución de una guía didáctica que permitió desarrollar habilidades presentes en este tipo de inteligencia, mediante la ejecución de distintos talleres.

##### **3.1.2. Investigación de campo.**

Este tipo de investigación fue de gran utilidad pues guarda relación al lugar en donde se originó los hechos o fenómenos que fueron el motivo de esta investigación y con esto se pudo estudiar dicha situación además de diagnosticar necesidades y problemas de la población, mediante la

recolección de datos que guardaron relación directamente con la problemática que fue la resolución de conflictos mediante el desarrollo de las habilidades y destrezas de la inteligencia emocional para así lograr una mejora en las relaciones sociales.

### **3.1.3. Investigación bibliográfica.**

Este tipo de investigación permitió la recopilación de todo tipo de información acerca de la influencia que ejerce la inteligencia emocional en la resolución de conflictos y es en base a esta teoría que se desarrolló la mayor parte de este trabajo.

## **3.2. Métodos.**

### **3.2.1. Método estadístico**

Este método permitió al investigador tabular las encuestas y sacar los porcentajes correspondientes al mismo tiempo que ayudó a la realización de los cuadros estadísticos de la población que fueron objeto de este trabajo.

### **3.2.2. Método Analítico – Sintético**

Este método fue de gran ayuda pues permitió desglosar la información y descomponerla en sus partes, además mediante el se logró la

comprensión, explicación de manera amplia y coherente del problema, determinando sus causas y consecuencias, de igual manera sirvió para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones y recomendaciones útiles para dar solución a la problemática planteada.

### **3.2.3. Método Inductivo – Deductivo**

Fue necesario para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados y permitió descubrir, analizar y sistematizar los resultados acerca del problema, se utilizó para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos:**

**3.3.1. Encuestas:** Se utilizó para la recopilación de información de los estudiantes, mediante un cuestionario previamente elaborado con el fin de obtener información específica.

**3.3.2. Cuestionarios.** Se utilizó un cuestionario elaborado específicamente de 10 preguntas, extraída del marco teórico y la matriz categorial, para adolescentes.

### 3.4. Población.

Se toma en consideración a los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN para la realización de este trabajo.

**Tabla N° 2. Población.**

<b>Paralelo</b>	<b>Total</b>
<b>Décimo Año de Educación Básica paralelo "A"</b>	35
<b>Décimo Año de Educación Básica paralelo "B"</b>	40
<b>Décimo Año de Educación Básica paralelo "C"</b>	38
<b>Décimo Año de Educación Básica paralelo "D"</b>	39
<b>Décimo Año de Educación Básica paralelo "E"</b>	39
<b>TOTAL</b>	191

**Fuente:** Base de datos del Colegio Universitario UTN

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela

Como el número de estudiantes es elevado se realizó el cálculo de la muestra.

### 3.5. Muestra.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

n= tamaño muestral.

N= población total.

E= error máximo admisible.

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

$$n = \frac{191}{(190 - 1)(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{191}{1,47}$$

$$n = 130$$

Para lo cual se realizó la fracción muestral con la siguiente fórmula.

Fracción muestral.

$$m = \frac{n}{N} E$$

n= tamaño muestral

N= población total.

E= estrato (número de estudiantes por paralelo).

$$m = \frac{130}{191} 35 \quad m = 24 \quad \text{estudiantes del } 10^\circ \text{ "A"}$$

$$m = \frac{130}{191} 40 \quad m = 26 \quad \text{estudiantes del } 10^\circ \text{ "B"}$$

$$m = \frac{130}{191} 38 \quad m = 26 \quad \text{estudiantes del } 10^\circ \text{ "C"}$$

$$m = \frac{130}{191} 39 \quad m = 27 \quad \text{estudiantes del } 10^\circ \text{ "D"}$$

$$m = \frac{130}{191} 39 \quad m = 27 \quad \text{estudiantes del } 10^\circ \text{ "E"}$$

**Tabla N° 3. Muestra**

<b>PARALELO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>FRACCIÓN MUESTRAL</b>
<b>10° Año de Educación Básica paralelo "A"</b>	<b>35</b>	<b>24</b>
<b>10° Año de Educación Básica paralelo "B"</b>	<b>40</b>	<b>26</b>
<b>10° Año de Educación Básica paralelo "C"</b>	<b>38</b>	<b>26</b>
<b>10° Año de Educación Básica paralelo "D"</b>	<b>39</b>	<b>27</b>
<b>10° Año de Educación Básica paralelo "E"</b>	<b>39</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>130</b>

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

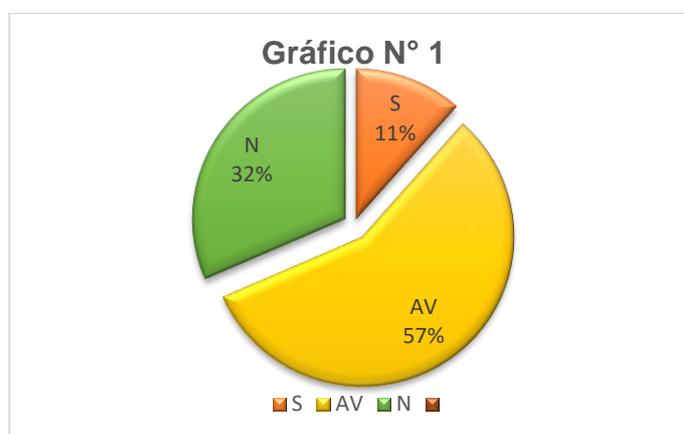
#### 1. ¿Tiene usted confianza en los actos que realiza?

Tabla N° 4

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	15	11,5
2	A veces	74	56.9
3	Nunca	41	31.5
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela.



#### **Análisis**

Se puede observar en los resultados obtenidos que más de las tres cuartas partes de la población encuestada no sienten seguridad de los actos cometidos; lo que demuestra su inconformidad hacia esto, su baja autoestima y por ende su inseguridad además de la falta de inteligencia intrapersonal, esto puede influir en la desmotivación y desvalorización de sí mismos conjuntamente con el surgimiento del pesimismo.

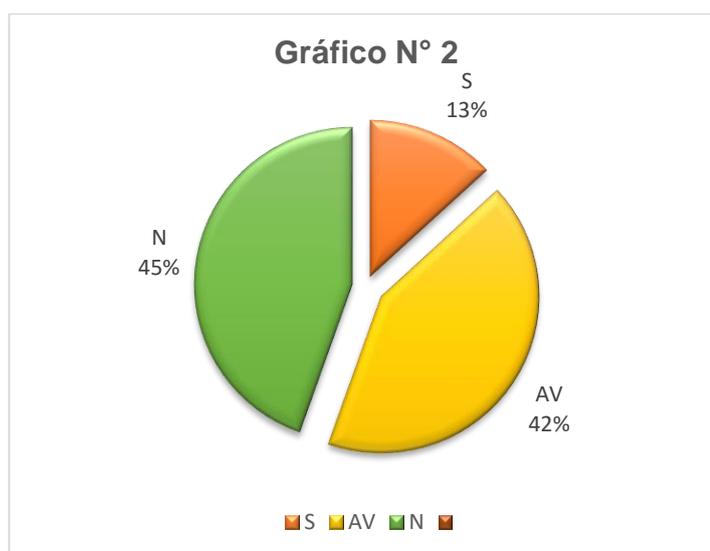
## 2. ¿Permanece equilibrado aún en los momentos críticos?

Tabla N° 5

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	17	13,1
2	A veces	55	42,3
3	Nunca	58	44,6
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



### Análisis.

Según los resultados que arroja esta encuesta manifiesta que el equilibrio en este caso referente a lo emocional no se encuentra presente y se ve representado en el 87% de los encuestados que respondieron a esto con a veces y nunca. Los investigados tienden a perder el equilibrio dando manifestaciones que impiden pensar con lucidez en situaciones conflictivas lo cual es esencial para solucionar cualquier evento problemático.

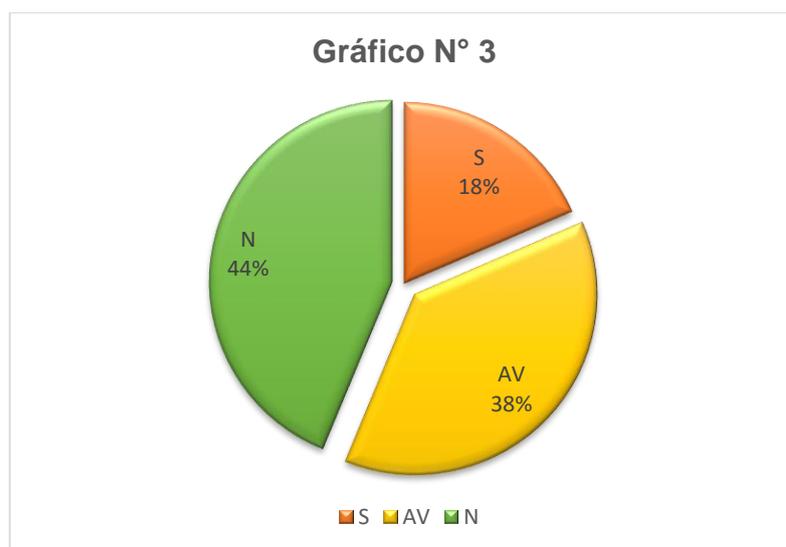
### 3. ¿Aporta soluciones originales a los problemas?

Tabla N° 6

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	24	18,5
2	A veces	49	37,7
3	Nunca	57	43,8
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



#### Análisis.

Un número significativo de alumnos al plantearles esta pregunta respondieron que no se sienten en la capacidad de aportar soluciones originales a los problemas. Esto podría evidenciar la falta de inteligencia emocional quien es la que juega un papel importante en el aporte de soluciones eficaces para dar solución a dichos problemas e incluso llegar a acuerdos con los involucrados.

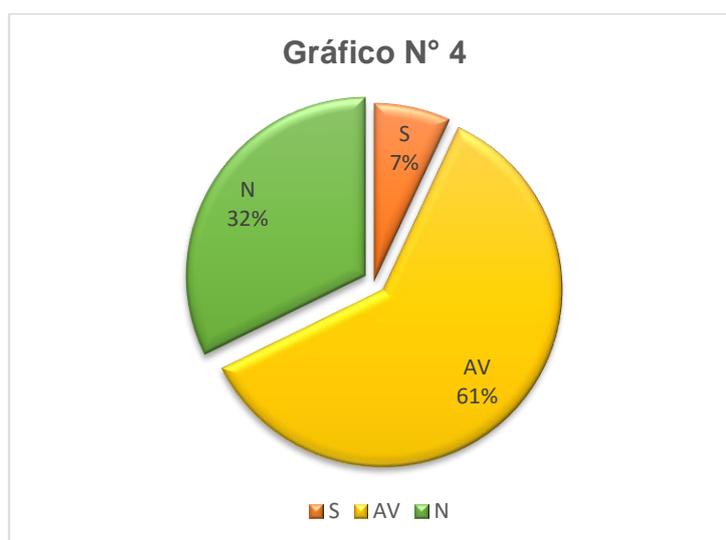
#### 4. ¿Busca la comprensión mutua para llegar a acuerdos?

Tabla N° 7

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	9	6,9
2	A veces	79	60,8
3	Nunca	42	32,3
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



#### Análisis.

Un índice elevado de encuestados representado en un 93% de la población respondieron no estar seguros de buscar la comprensión mutua entre los implicados en conflictos. Esto demuestra que existe problemas de comunicación entre ellos que es fundamental para dar solución a problemas que se presentan además del escaso desarrollo de inteligencia intrapersonal importante para ayudar a los demás a superar percances.

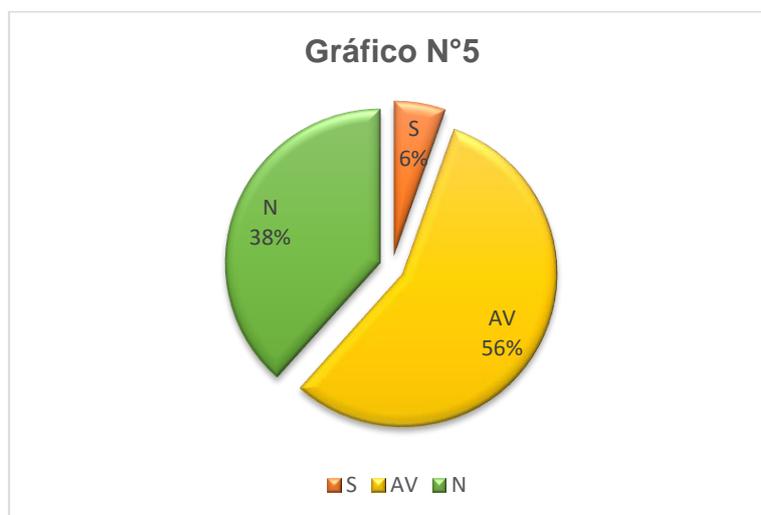
**5. ¿Maneja a las personas difíciles y situaciones tensas en forma imparcial con delicadeza?**

**Tabla N° 8**

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	7	5,4
2	A veces	73	56,2
3	Nunca	50	38,4
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



**Análisis.**

Un porcentaje insignificante de la población si se siente capaz de manejar personas y situaciones difíciles, lo cual representa un índice sumamente bajo en relación al otro grupo que manifiesta lo contrario. Lo que permite inferir que no existe destrezas sociales como el liderazgo por ejemplo que en este caso resulta importante para dirigir a las personas y conducirlos a la búsqueda de soluciones por sí mismas además de la escasa capacidad para mantener buenas relaciones sociales con otros.

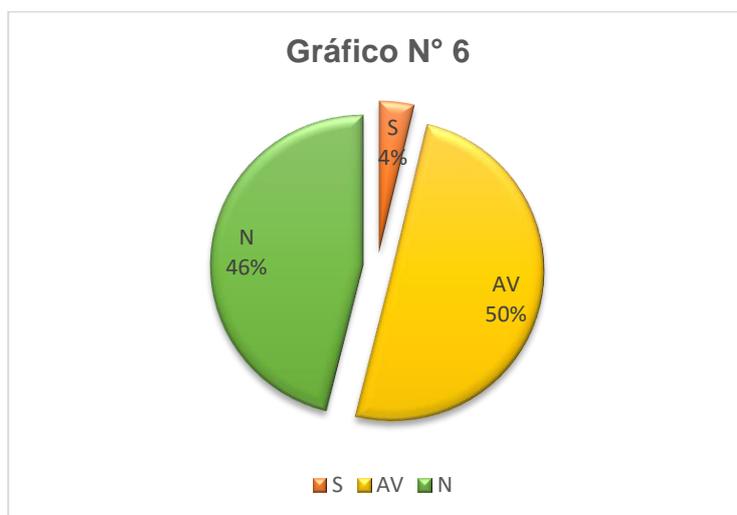
6. ¿Busca soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?

Tabla N° 9

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	5	3,7
2	A veces	65	50,2
3	Nunca	60	46,1
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



**Análisis.**

Los estudiantes no están en condiciones de encontrar soluciones que satisfagan a los implicados y se verifica con las respuestas que emitieron con respecto a esto, pues más de las tres cuartas partes de ellos respondieron negativamente a esta interrogante. Mediante esto se puede deducir que no están en la capacidad de actuar como mediadores ante un problema pues el mediador debe saber hallar la satisfacción de todos quienes estén inmersos en el conflicto.

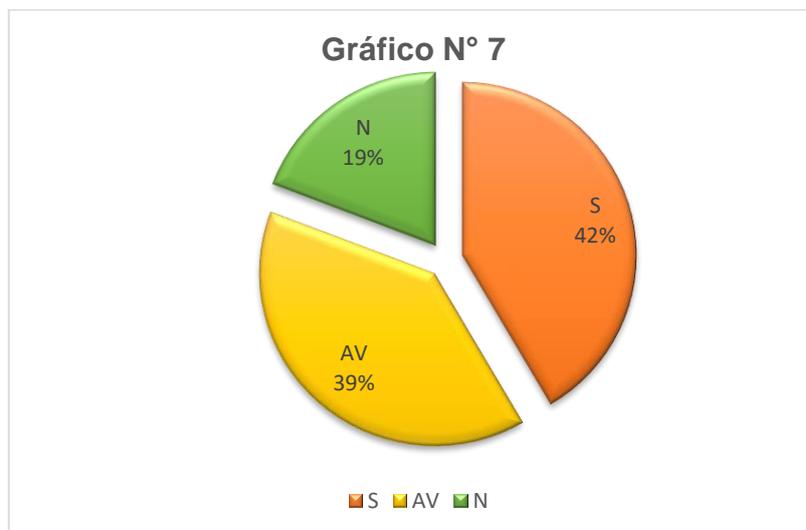
**7. Cuando tiene un problema ¿prefiere evadirlo antes que afrontarlo?**

**Tabla N° 10**

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	54	41,5
2	A veces	51	39,2
3	Nunca	25	19,2
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



**Análisis.**

Con respecto a esto, los investigados que respondieron a esta pregunta con a veces y nunca al referirse sobre la evasión de problemas representan al 81% de la población. Se infiere que esto se da a causa del miedo que ocasiona el no poder resolverlos debido a la falta de confianza en sus capacidades además de la falta de motivación y perseverancia, trascendentales para enfrentar cualquier situación.

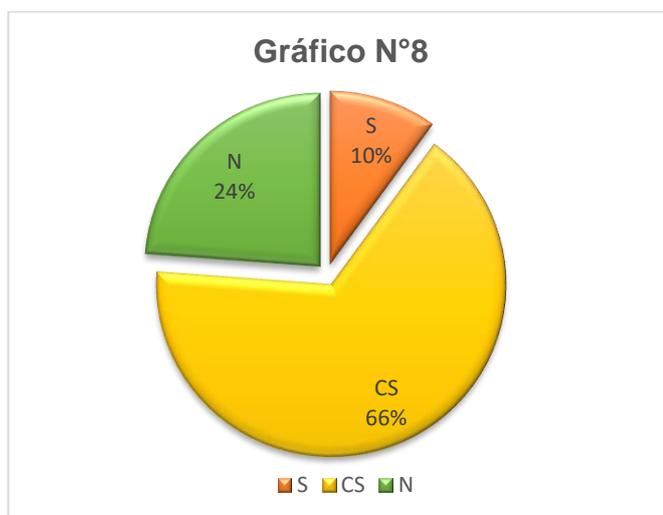
**8. En momentos en los que usted está atravesando estados de ira, tristeza o euforia, ¿puede controlar su comportamiento?**

**Tabla N° 11**

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	13	10
2	A veces	86	66,1
3	Nunca	31	23,8
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



**Análisis.**

El 90% de la población encuestada manifiesta que no se encuentran en condiciones de controlar su comportamiento en estados de euforia o disforia es decir, se dejan influenciar negativamente por aquello. Por lo que se puede interpretar que existe un control de impulsos escaso y por consecuencia no pueden manejar sus propios sentimientos y emociones en el momento en que estos ocurren.

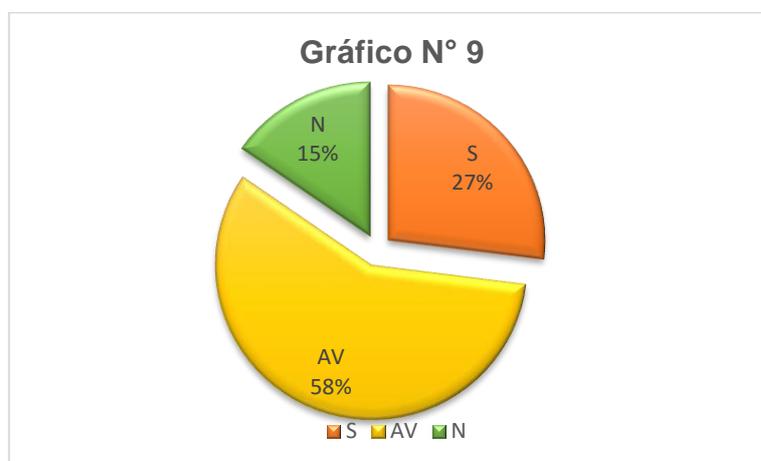
9. ¿Piensa usted que sus pensamientos, actitudes, emociones, generalmente son adecuados y por lo tanto los demás deben pensar, actuar y sentir de la misma manera?

Tabla N° 12

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	35	27
2	A veces	75	57,7
3	Nunca	20	15,4
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



### Análisis.

Evidentemente, más de las tres cuartas partes de los encuestados que respondieron con siempre y a veces, piensan que los demás deben actuar, sentir y pensar de la misma manera que ellos. Aquí se puede inferir que la empatía, es decir, la capacidad de comprensión de los demás en distintos aspectos no se encuentra en presente, además de la ausencia del potencia de diversidad que permite entender que todos son diferentes en relación a otros.

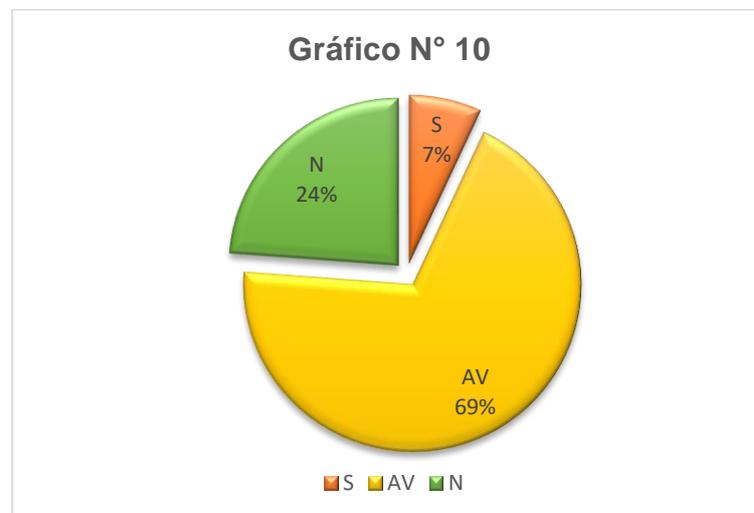
**10. ¿Comprende usted los diferentes puntos de vista de los demás?**

**Tabla N° 13**

N°	Indicador	F	%
1	Siempre	9	6,9
2	A veces	90	69,2
3	Nunca	31	23,8
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN.

**Elaborado por:** Soledad Valenzuela



**Análisis.**

Un porcentaje significativo de estudiantes respondieron a esto con a veces y nunca es decir que no sienten tener la capacidad de comprender los distintos puntos de vista que puedan surgir. Esta respuesta concuerda con lo evidenciado en la anterior pregunta y se ratifica la ausencia de la empatía en los estudiantes, esto provoca el inicio de una lucha por imponer su criterio ante los demás y en sí la aparición de nuevos conflictos.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones:**

1. La influencia que ejerce la Inteligencia emocional en la resolución de conflictos de los estudiantes es baja, debido a que ellos presentan dificultades con respecto a las habilidades que proporciona este tipo de inteligencia, esto afecta directamente a sus relaciones inter e intrapersonales, así como a las relaciones sociales y a la empatía, y se pone en evidencia claramente debido a que no pueden afrontar situaciones de disputa.
2. Se detectó que no existen niveles adecuados de inteligencia emocional en los alumnos investigados, debido a que presentan dificultades en controlar sus actos cuando los estados emocionales negativos aparecen, dejándose llevar por la impulsividad y así dando origen a los conflictos.
3. Se encontró las teorías, principios y métodos que investigaron sobre inteligencia emocional y que dan cuenta de que es posible utilizarla en resolución de conflictos.

4. Para que los estudiantes puedan aplicar las habilidades que la inteligencia emocional proporciona, y de esta manera puedan buscar soluciones útiles en beneficio de los afectados, se estructuró una guía metodológica
  
5. La socialización de la Guía permitió ejecutar destrezas para lograr una educación y cultura para la paz mediante el uso de las habilidades que proporciona la inteligencia emocional y tuvo gran acogida por los estudiantes.
  
6. De la recolección y análisis de datos, un porcentaje bajo se considera capaz de actuar como mediador y aportar soluciones acertadas y originales para dar solución a un conflicto.

## **5.2. Recomendaciones.**

1. Se recomienda en primera instancia a los padres de familia, desarrollar en sus hijos habilidades tales como la conciencia emocional, esencial para conocer sus emociones primero y después las de los otros, para que así puedan evitar al máximo caer en situaciones de conflicto, de igual manera la confianza en sí mismo y el autoestima que son quienes le ayudarán al alumno a ser más seguro de sí.
2. Se sugiere a los docentes no centrarse solo en el desarrollo cognitivo de los estudiantes sino también en el desarrollo emocional y de alguna manera motivarlos para que mantengan el entusiasmo y la perseverancia ante cualquier circunstancia porque estas habilidades serán quienes les sirvan de ayuda a los alumnos para buscar maneras eficaces de solucionar un problema y así lograr en primer lugar la satisfacción de ellos mismos y segundo la de los demás e incluso un aprendizaje significativo propio de la Escuela Nueva.
3. A los interesados en esta temática se sugiere investigar un poco más a fondo los beneficios que trae la utilización de las habilidades presentes en esta inteligencia en momentos en que se requiere solucionar un conflicto no solamente a nivel educativo sino a nivel laboral, personal o incluso a nivel de pareja para lograr una mejor calidad de vida.

4. Al Departamento de Consejería Estudiantil se recomienda realizar talleres que estén relacionados al desarrollo de este tipo de habilidades para evitar situaciones conflictivas en el plantel o si lo requieren, hacer uso de los talleres expuestos en la propuesta alternativa que se presenta en este trabajo.
  
5. A los alumnos, se recomienda hacer uso de las estrategias que proporciona la inteligencia emocional, para así poder evitar al máximo situaciones conflictivas o si se ven inmersos en ellas, buscar alternativas eficientes para dar buenas soluciones.
  
6. Se recomienda además, tanto al personal docente como al DECE, tomar en consideración el bajo porcentaje de estudiantes que se sienten en la capacidad de actuar de forma sensata, para que sean ellos quienes actúen como mediadores en caso de que algún conflicto se dé dentro de las aulas de clase o en el contexto educativo siempre y cuando sean capacitados para ello y desarrollen aún más sus capacidades emocionales.

### **5.3. Respuesta a las interrogantes de investigación.**

- ¿Es necesario diagnosticar los niveles de inteligencia emocional mediante una encuesta?

Si, debido a que mediante este instrumento se pudo constatar que en los estudiantes el nivel de esta inteligencia es mínimo y por consecuencia no poseen las habilidades que proporciona este tipo

de inteligencia que es importante al momento de resolver un conflicto pues al hacerlo no resulta tan primordial el aspecto intelectual sino más bien el emocional.

- ¿Por qué es necesario sustentar la información obtenida sobre inteligencia emocional en resolución de conflictos?

Porque permitió dar veracidad y credibilidad a lo que se pretendió investigar además, dio cuenta de que es posible utilizar la Inteligencia Emocional en la Resolución de Conflictos ya que esta puede proveer a los estudiantes las habilidades presentes en ella necesarias para crear más interés en los mismos.

- ¿Un buen diseño de una guía metodológica que contenga talleres que permitan aplicar la inteligencia emocional al resolver conflictos será útil para dar solución al problema planteado?

Si, debido a que permite desarrollar estrategias mediante el uso de las habilidades que este tipo de inteligencia posee para que los estudiantes sean quienes puedan encontrar por sí mismos las soluciones a las problemáticas que se les presente además de que puedan actuar como mediadores en los conflictos de los demás buscando en el beneficio común a las partes involucradas

- ¿Una adecuada socialización de la propuesta a los actores principales en esta investigación proporcionará beneficios a los mismos?

Si, pues permitirá desarrollar su nivel de Inteligencia Emocional, llevando de esta manera a una resolución adecuada de sus conflictos, además ayudará para que sean ellos quienes en el futuro ejecuten la guía propuesta.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. TÍTULO.**

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES.

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN.**

Después de haber obtenido los resultados de la investigación que se hizo a los estudiantes se pone de manifiesto la necesidad de elaborar una guía que contenga estrategias que ayude a mejorar el desarrollo de la Inteligencia emocional pues es evidente que, las personas son diferentes unas de otras y por este hecho suele darse la aparición de situaciones de disputa, pero si el aspecto intelectual influenciado por el aspecto emocional (inteligencia emocional) se pone de manifiesto se puede evitar este tipo de situaciones o bien desaparecerlas, aunque no completamente pero si en gran parte, para así lograr que se incremente la capacidad que tiene el individuo para recibir la información del medio, analizarla y utilizarla para el avance e inclusión de la sociedad a una cultura de paz y armonía.

La necesidad de resolver conflictos está latente desde el inicio de la evolución humana, motivo por el cual hace importante la elaboración de

esta guía centrada en el desarrollo de las habilidades emocionales, para poner en práctica aplicándolas en los momentos en que surge un conflicto, sea este en el ambiente familiar, de trabajo y en este caso en problemas suscitados dentro del ambiente educativo entre estudiantes, debido a las diferencias que existen entre ellos por su manera de pensar, sentir o decir las cosas.

Por otro lado el cambio de la sociedad influye significativamente en el individuo, es por ello que se necesita fomentar este tipo de capacidades, que para muchos quizá sean nuevas y para otros un tanto familiares, mediante los talleres que se exponen en esta guía las cuales les permite desarrollar la empatía, la autoconciencia, el control de impulsos y las destrezas sociales, y así afrontar las adversidades y lograr un desempeño benéfico para sobrellevar infortunios.

En definitiva, debido a la importancia de este tema de investigación para la inserción del individuo a la sociedad y para mantener relaciones sociales buenas se presenta la propuesta con el tema: “Estrategias para el desarrollo de la Inteligencia Emocional para mejorar la resolución de conflictos de los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario “UTN”.”, título que trata de buscar una mejor manera de solucionar los conflictos mediante el desarrollo de las habilidades de la Inteligencia Emocional, el cual está basado en los beneficios que traerá consigo el desarrollo óptimo de este tipo de inteligencia.

### **6.3. FUNDAMENTACIÓN.**

Para el avance de esta guía se ha basado en la teoría pedagógica de Escuela debido a que esta lo que pretende alcanzar es la creación de un aprendizaje significativo en el que los estudiantes puedan traer a su memoria experiencias vividas para utilizarlas y conectarlas con las nuevas y así crear su propio aprendizaje.

Aquí se trae a su parecer una forma más actual para que el estudiante aprenda y, lo que se pretende realizar es que los alumnos haciendo uso de sus experiencias pasadas puedan aportar benéficamente en la resolución de conflictos, dejando también que las habilidades emocionales cumplan con su objetivo, que es el reconocimiento de las emociones y el control de las mismas en determinados momentos para conducir las a un fin específico.

Además, esta teoría visualiza al individuo como un ser activo que está participando en el proceso de su propio aprendizaje y desde esa libertad que se le proporciona puede dar solución a diversos problemas e incluso pone de manifiesto el rol de los maestros para que sean ellos quienes motiven a los estudiantes a estimular sus propios intereses intelectuales, afectivos y morales esenciales para una equilibrada autoestima y una perseverancia que le permita alcanzar sus objetivos.

#### **6.4. OBJETIVOS.**

##### **Objetivo General.**

Desarrollar las habilidades que proporciona la Inteligencia Emocional, para dar solución a los conflictos en los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario “UTN”.

##### **Objetivos Específicos.**

- Estimular el uso de las habilidades presentes en la Inteligencia Emocional para una mejor calidad de vida.
- Capacitar a los adolescentes acerca de las habilidades que proporciona la Inteligencia Emocional.
- Potenciar el desarrollo de estas habilidades para la solución de problemas.

#### **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.**

Esta propuesta se socializará en el Colegio Universitario “UTN” de la ciudad de Ibarra y se considera tomar en cuenta a los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica.

## **6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.**

La guía didáctica de las Estrategias para el desarrollo de Inteligencia Emocional para la resolución de conflictos de los estudiantes, está diseñada mediante el uso talleres, que tiene como objetivo el desarrollo de las habilidades de la Inteligencia emocional, para que ellos mismo sean quienes puedan dar solución a conflictos suscitados en el contexto educativo y por ende en la sociedad en la que se desarrollan. Estas herramientas permiten que el estudiante reconozca sus potencialidades, actitudes, sentimientos y emociones presentes en todo momento y las utilice para un mejor desarrollo de sus relaciones inter e intrapersonales.

Los talleres que se desarrollan en la guía constan cada uno de un tema respectivo a cada habilidad a desarrollar, además del objetivo que se pretende alcanzar al ejecutar cada taller, una explicación previa de todas las actividades y cómo se las tiene que ejecutar , posee contenido, actividades, metodología, recursos e incluye una evaluación al finalizar los mismos y son:

Taller N°1: Competencias para la vida: Conociéndome a mí mismo.

Taller N°2: Regulando mis impulsos para mejorar mi estilo de vida.

Taller N°3: Ámate que eres importante: Mejorando tu autoestima.

Taller N°4: Póngase en el lugar del otro: Desarrollando juntos empatía.

Taller N° 5: Mejorando mis destrezas sociales.



**RESOLVIENDO**

**CONFLICTOS**

**CON**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

## TALLER N° 1

# *Competencias para la vida: Conociéndome a mí mismo.*



**Objetivo.-** Desarrollar el autoconocimiento de pensamientos y emociones para poder conocer los pensamientos y emociones de los demás.

### **Contenido:**

A la pregunta “¿Cómo estás?” podríamos responder con emociones puras como: triste, alegre, rabioso, tranquilo, ansioso, irritado, relajado... Estos nombres sí que señalan verdaderamente cómo estamos, pero bajo las palabras “bien”, “mal” o “regular” en realidad estamos escondiendo las auténticas emociones. Contestamos “bien” o “mal” como manera de disimular, eludir o economizar lo que sería la conexión con lo que verdaderamente sentimos.

Lo importante es reconocer que no nos permitimos ser honestos o auténticos con lo que realmente sentimos ante otras personas, es decir, tenemos cierta tendencia a “manipular” con las palabras lo que realmente sentimos. Expresar emociones nos compromete, nos sitúa en una

profundidad a la que no estamos acostumbrados -ni quizás dispuestos- a entrar.

Nunca se nos enseñó cómo se llamaba lo que sentíamos cuando nos quitaban algo o cuando alguien nos dejaba por otro. Somos auténticos “analfabetos emocionales”, ajenos e ignorantes a las emociones que cruzan por nuestra vida, y a la vez, esclavos de ellas.

¿Te imaginas preguntarle al vecino del ascensor “¿Cómo está usted?” y que respondiese (en vez de bien o mal) “estoy triste o muy contento esta mañana”. Automáticamente y, por falta de costumbre, entraríamos a preguntar, “pero, ¿por qué?, ¿qué le ha pasado?”. Con lo cual la conversación podría alargarse, y nuestro compromiso y grado de implicación habría aumentado en un cien por cien en cuestión de segundos. (Asesores emocionales. Una psicología deiferente., 2012)

Los padres desde el hogar, son los primeros maestros que cada persona tiene pero, lamentablemente en el Ecuador, no existe la suficiente confianza de padres a hijos y viceversa, que permita el poder enseñar a los hijos a reconocer una emoción o un sentimiento, en el momento en que estos aparecen y poder llamarlo por su nombre, este es un hecho que debería cobrar mucha importancia en el desarrollo de los adolescentes aún más, pues es en esta etapa en la que se empiezan a evidenciar en ellos grandes cambios tanto a nivel psicológico como a nivel biológico y puede originarse problemas por la incomprensión de sus emociones y por ende las de los demás.

### **Actividades.**

Las siguientes actividades se realizarán previa la lectura del contenido y, antes de repartir las hojas a los estudiantes, el coordinador del

taller deberá dar una explicación de todas las actividades presentes en el mismo.

La primera actividad, está enfocada a reconocer emociones propias y así reconocer las de los demás, mediante el uso de la observación de las imágenes que se presentan, está constituida por seis tareas; en la primera el estudiante tendrá que interpretar las emociones de las personas presentes en las imágenes, en la segunda va a dar respuesta de porque probablemente presentan esas emociones aquellas personas, esto serían actividades un poco enfocadas a lo extrínseco; las actividades siguientes se centran al desarrollo del aspecto intrínseco dando respuesta a las interrogantes que se le presentan; en la actividad dos, se presenta un caso que los estudiantes deberán leerlo detenidamente y responder a la pregunta que se expone, a continuación de esto deberán formar grupos de no más de cinco personas, esto último es parte de la actividad tres. Para realizar la actividad número cuatro, se solicita que los estudiantes regresen a sus puestos y en una hoja que se le proporcionará, deberán escribir su autobiografía desde las primeras etapas de su niñez (a partir de donde tengan recuerdos) hasta la actualidad, con sucesos que les permitieron aprender algo nuevo y en donde estén presentes las emociones que surgieron en esas circunstancias y cómo sobrellevaron dicha situación, para esta actividad se le otorgará al estudiante veinte minutos y después se le solicitará que formen grupos de dos personas e intercambien su autobiografía.

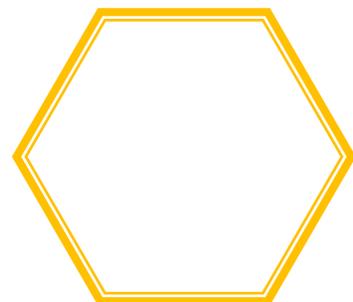
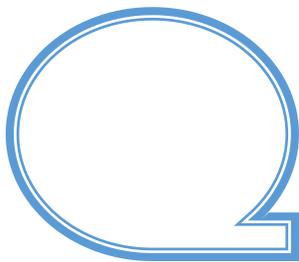
Para finalizar se hará un resumen breve de todas las actividades antes de dar paso a las exposiciones de la actividad tres.

Este taller contiene también un sistema de heteroevaluación y autoevaluación, en el primero se evalúa por grupo y en el segundo en forma individual (a cada alumno se le entregará una hoja de esta evaluación para

que él solo sea quien se evalúe). Se hace una suma total de las dos evaluaciones y se califica en base a la escala que se encuentra al final del taller. El tiempo para cada actividad excepto la autobiografía será de acuerdo a lo que considere quien ejecute el taller

### Actividad N° 1

Interprete. ¿Cómo se sienten estas personas?



¿Por qué cree que estas personas se sienten así?



A large, empty rounded rectangle with a dashed yellow border, intended for a student's response.

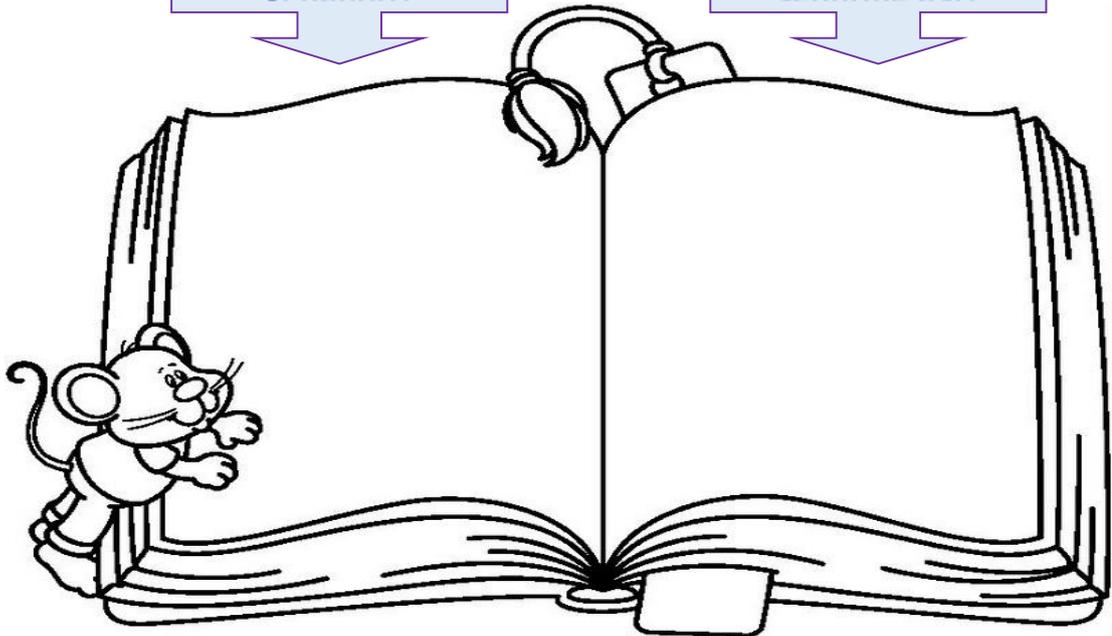


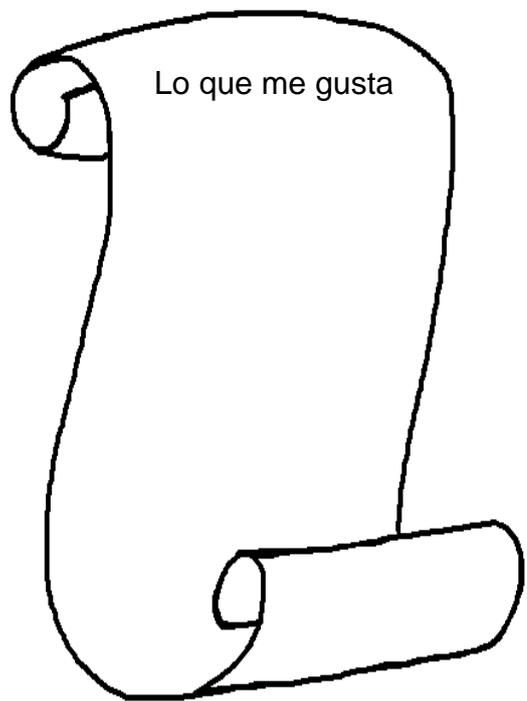
A large, empty rounded rectangle with a dashed orange border, intended for a student's response.

Ahora responde.

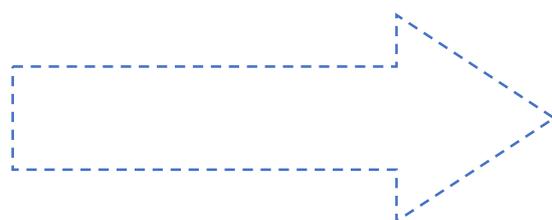
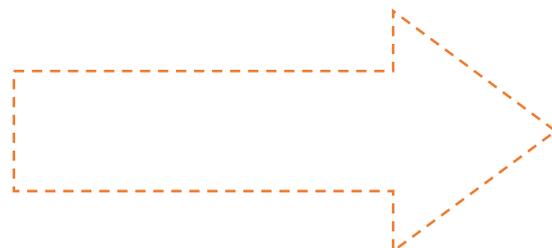
Yo me sentí así  
¿cuándo?

¿Qué pasó para  
sentirme así?





***Las cosas que hago para  
solucionar lo que me  
causa molestia es:***



**¿Cómo me siento ahora?**

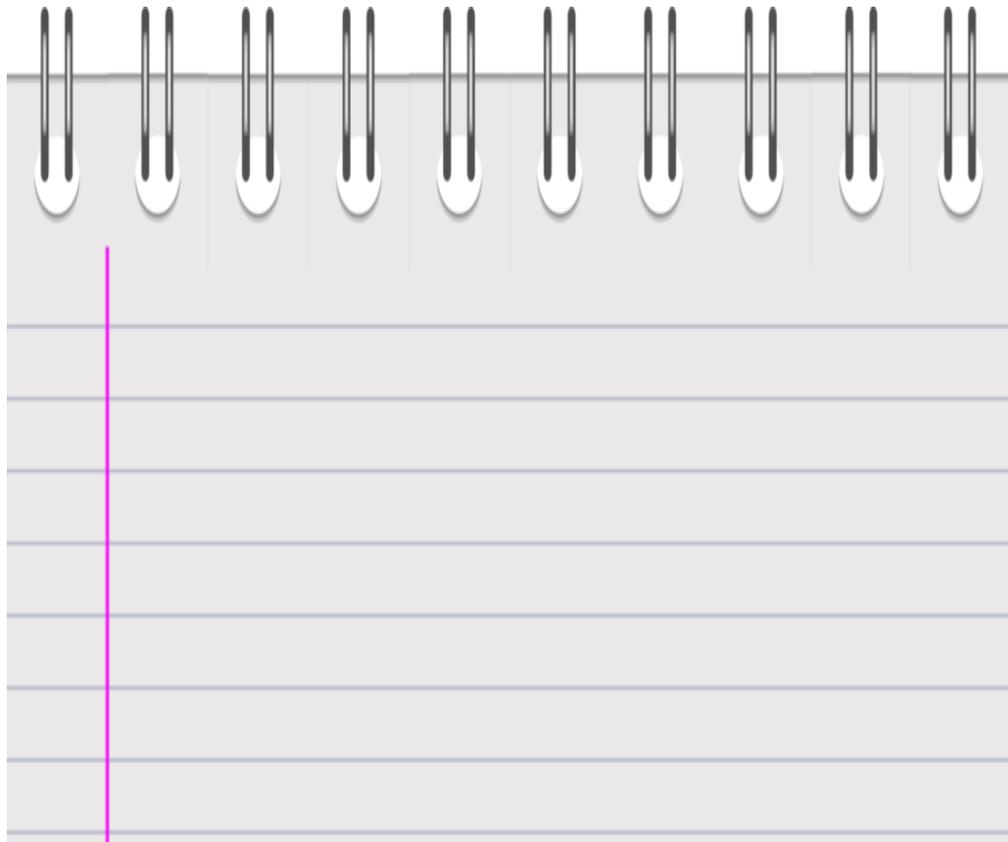


## **Actividad N° 2**

### **Exposición de un caso:**

Margarita y Ximena eran las mejores amigas, compartían todo y hacían la mayoría de las cosas juntas, salir a recreo, los trabajos en grupo e incluso a la salida se iban juntas, un día Margarita organizaba una fiesta en casa de un amigo de José, José era un vecino del barrio en donde Margarita vivía, ella invitó a todas sus amigas y obviamente no podía faltar Ximena, ella no estaba muy de acuerdo en que haga su amiga esta reunión debido a que la casa era de una persona a la que Margarita no conocía, pero cuando Ximena se lo dijo a su amiga esta se molestó mucho que no volvió a hablarle y empezó a inventar que Ximena había dicho cosas desagradables de sus otras amigas, algo que jamás había sucedido y al poco tiempo las amigas de Ximena se fueron separando de ella.

**¿Qué les sugeriría a estas dos amigas para poder solucionar esta situación?**



### **Actividad N° 3**

#### **Trabajo en grupo.**

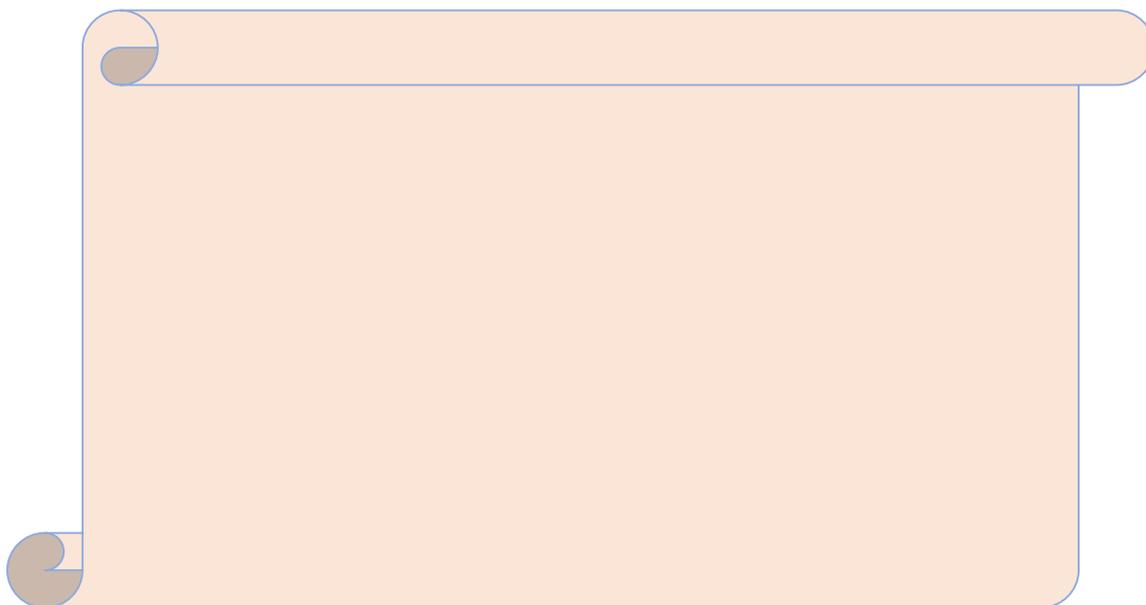
Formen grupos de 5 personas y analicen el caso y las sugerencias que escribieron cada uno.

Organicen las sugerencias que ustedes consideran las más apropiadas en este caso y realicen un cartel para exponer a sus compañeros. En el cartel deben incluir además qué sentimientos encontraron en el caso, las causas y consecuencias de esto y las posibles sugerencias individuales.

#### **Actividad N° 4**

##### **Trabajo individual.**

En la siguiente hoja escriba su autobiografía (a partir de donde usted recuerde hasta la actualidad), esta debe contener hechos en los que usted tuvo que resolver algún tipo de conflicto suyo, las emociones y sentimientos que se originaron a partir de ese hecho y de qué manera influyó significativamente en usted.



#### **Actividad N° 5**

##### **Trabajo en parejas.**

Reúnase en parejas e intercambien la autobiografía de cada una, lean, analícenla, e intercambien ideas de que les pareció y como se sintieron al realizar esta actividad. Una vez terminado esto se reúnen en los grupos para dar inicio a las exposiciones.

##### **Metodología.**

Método introspectivo.

Trabajo individual.

Lectura y análisis de un caso.

Trabajo grupal.

Exposición.

**Recursos.**

Documento de apoyo.

Esferos o lápices.

Papelógrafos.

Marcadores.

**Evaluación.**

La evaluación final será la exposición que realicen a sus compañeros con ayuda de los carteles en base a este sistema.

<b>SISTEMA DE HETEROEVALUACIÓN</b>		<b>N° de grupo:</b>	
<b>N°</b>	<b>Indicador</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Presentación de los expositores.		
2	Presentación del tema		
3	Dominio del tema.		
4	La información es clara.		
5	Contesta correctamente a las preguntas que se originen.		
6	Originalidad en el material de apoyo. (contiene dibujos u organizadores gráficos.)		

**SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN**  
**(trabajo en grupo)**

**Nombre y Apellido:**

N°	Indicador	SI	NO
1	Participa en actividades del grupo.		
2	Escucha con atención a quien tiene la palabra.		
3	Respeto mientras la otra persona habla.		
4	Atiende instrucciones.		

**Escala de calificación:**

De 9-10 puntos: sobresaliente.

8 puntos: muy buena.

7 puntos: buena

**Bibliografía.**

1. Asesores emocionales. Una psicología deiferente. (5 de Mayo de 2012). *Asesores emocionales*. Obtenido de <http://www.asesoresemocionales.com/reconocer-las-propias-emociones/>

## TALLER N° 2

### Regulando mis impulsos para mejorar mi estilo de vida.



**Objetivo:** Promover la autorregulación para poder tomar decisiones en momentos críticos.

#### **Contenido.**

#### **¿Qué es la autorregulación?**

La autorregulación se refiere a cómo una persona ejerce control sobre sus propias respuestas para perseguir metas y vivir de acuerdo con normas. Estas respuestas incluyen pensamientos, emociones, impulsos, actuaciones, y otros comportamientos. Las normas incluyen ideales, criterios morales, normas, objetivos de actuación, y las expectativas de otras personas.

En esta etapa, los jóvenes ya van adquiriendo una mayor comprensión de sus estados afectivos, y hablan, con mayor facilidad, de sus estados mentales o sentimientos a la hora de describir sus vivencias emocionales. También, son más consciente sobre los efectos que su expresión emocional tiene sobre el entorno. Aunque por las características propias del momento, la adolescencia no es un periodo en el que se puede alcanzar una total y plena autorregulación. (A., 2015)

## **Técnicas de control de impulsos.**

A veces sentimos que nos irritamos o enfadamos con mucha facilidad, que no podemos dejar de hacer algo a pesar de que sabemos que nos perjudicará o que no podemos **contener** nuestras emociones. Poner límites a nuestros impulsos no siempre es fácil.

**Piensa antes de actuar.** Ante una situación que te altere, detente y piensa con la cabeza fría, de modo de evaluar qué es lo que te está molestando y así encontrar la mejor manera de reaccionar. Acá necesitarás tu esfuerzo para intercambiar la respuesta automática que en otra circunstancia hubieras dado, por una más racional y analizada.

**Busca otras alternativas.** Frente a una situación crítica, piensa: esta vez en lugar de reaccionar así, reaccionaré así. Si eres capaz de decidir la reacción que tendrás ante un problema, te comienzas a hacer dueña de tus respuestas y de tus emociones, pudiendo controlarlas y logrando enfrentar las dificultades con más serenidad.

**Aprende de errores anteriores.** Revisa la forma que has tenido hasta ahora de reaccionar frente a situaciones problemáticas. Evita los patrones de comportamiento que sabes que te han perjudicado más que ayudado a solucionar la situación. El autocontrol requiere de la capacidad de analizar y comprender tus impulsos, para así lograr contener la rabia, la hostilidad y la ansiedad. Si puedes reconocer patrones disfuncionales de conducta anteriores, podrás evitarlos en el futuro.

**Cuenta hasta 10.** Esto en verdad funciona. Antes de actuar, detente, cálmate, respira profundo y analiza la situación. En este momento, evalúa qué es específicamente lo que te está molestando y siendo causa de tu enfado. Aprenderás a controlar tus impulsos más fácilmente si eres capaz

de identificar qué es lo que te está alterando. Luego de esto, podrás entregar una respuesta mucho más calmada y meditada a la situación.

**Identifica los impulsos positivos.** Nuestros impulsos no siempre nos perjudican. Naturalmente que reaccionar en forma impulsiva ante situaciones conflictivas la mayoría de las veces nos trae más problemas que soluciones, sin embargo, los impulsos también pueden llevarnos a enfrentar conflictos que de otro modo no hubiéramos afrontado, entregándonos la cuota de energía necesaria para hacerlo.

**Aprende a tolerar la frustración.** Muchas veces el no obtener los resultados que esperábamos nos frustra, al igual que lo hace la ansiedad por no poder resolver inmediatamente algo que nos angustia. Estas sensaciones pueden llevarnos a reaccionar de forma impulsiva, respuesta que muy probablemente será más perjudicial que favorable para nosotros. Un alto nivel de tolerancia a la frustración nos ayudará a tomarnos el tiempo necesario para meditar sobre la respuesta adecuada.

**Realiza actividad física.** Muchas veces las conductas impulsivas son el resultado de un exceso de energía acumulada, que involuntariamente dejamos salir en situaciones que se prestan para ello, como por ejemplo ante momentos conflictivos. El practicar actividad física regularmente nos ayuda a liberarnos de esta energía, manteniéndonos más relajados y por ende, más calmos a la hora de enfrentar situaciones difíciles. (Pretenciosas, 2010)

## **Actividades**

Para realizar las siguientes actividades, el contenido debe ser leído y puesto a consideración ante los estudiantes los puntos que se sugieren

en el mismo para que puedan controlar los impulsos. Después de esto se lee las actividades y se explica una a una que es lo que tienen que hacer en cada una de ellas, en la primera actividad se le presenta al coordinador del taller que es lo que tendrá que hacer y los materiales que utilizará, esta actividad está enfocada a que los estudiantes recapaciten y reflexionen ante las consecuencias de sus actos y rectifiquen sus actitudes impulsivas; en la segunda actividad se le presenta una flor y se le solicita al estudiante que en cada pétalo escriba una técnica de control de impulsos; en tanto que en la actividad tres, se pide que se reúnan en grupos de cuatro personas y mediante una copia por grupo que se le reparta del contenido del taller, es decir las técnicas de control de impulsos, se solicita que incrementen otras técnicas o sugerencias para controlar los actos impulsivos, por lo menos una técnica por cada integrante para que en la actividad número , los estudiantes puedan exponer a sus compañeros las sugerencias que ellos proponen. El tiempo estimado es puesto en consideración de acuerdo al número de estudiantes con que se pretenda realizar y como estime conveniente el coordinador del taller. La siguiente actividad es individual y se requiere que el estudiante recuerde que fue lo que le ha sucedido en el transcurso de su última semana tanto en el colegio, con sus amigos o en su casa, debe escribir esto como si se tratara de su diario personal, esto con el objetivo de analizar las situaciones desagradables para él que las reconozca y pueda controlarlas en un futuro cuando se presenten acontecimientos similares; en esta misma actividad existe otro ejercicio, en donde el alumno deberá dibujar una silueta humana y señalar en dónde se origina la incomodidad y hacia dónde se dirige, aquí puede utilizar diferentes colores para diferenciar de dónde parte y en dónde termina, además de que podrá reconocer también que manifestaciones presenta, como por ejemplo: sudoración en las manos, ritmo cardíaco, respiración entre otras. Al finalizar se encuentra una evaluación individual con su respectiva hoja de respuestas.

### **Actividad N° 1. Consecuencias de mis actos impulsivos en los demás.**

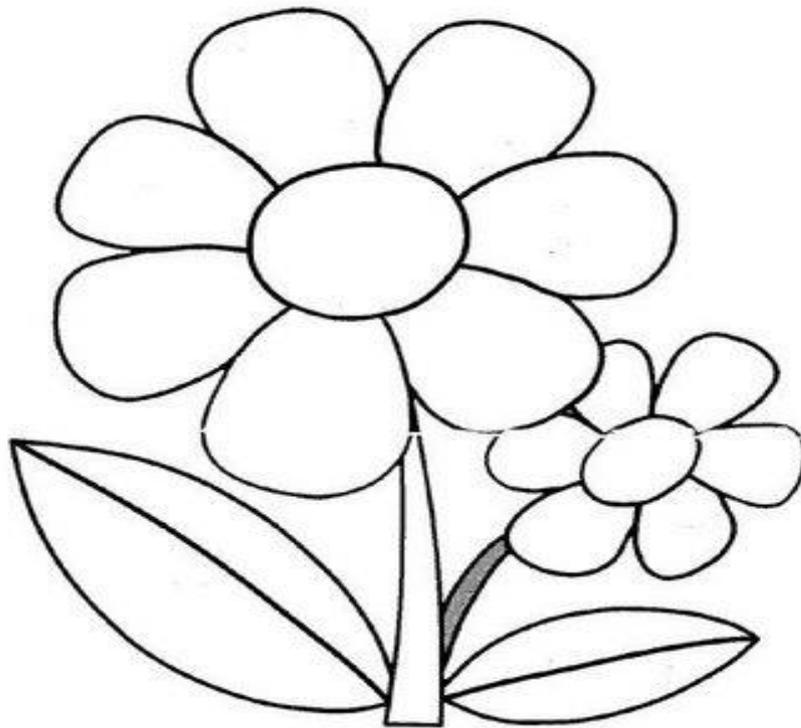
**Papel arrugado:** Dar a cada estudiante una hoja de papel, se pide que tome en sus manos esta hoja y que la arrugue haciendo una bola con ella, una vez que ya todos tengan esta bola de papel en sus manos se le solicita que abran la bola que hicieron y que la dejen como estaba antes, lo más liza posible.



**Reflexión:** El corazón de las personas es como ese papel, la impresión que cada persona deja en el corazón de la persona a la que lastimó es difícil de ser borrado así como las arrugas en el papel, aunque intente reparar el error ya está hecho. Por la impulsividad del momento las personas no se controlan al momento de decir algo a alguien y dicen palabras hirientes o cometen algún acto imprudente, después que se tranquilizan, piensan en que es lo que dijeron y se arrepienten pero de nada sirve ese arrepentimiento por que el daño ya está hecho.

## Actividad N° 2

Escriba en cada pétalo de la flor más grande una técnica de control de impulsos.



## Actividad N° 3.

**Organícese en grupos de 4 personas y analice el documento dado. A parte de estas técnicas de control de impulsos, ¿qué otras técnicas podría usted recomendar?. Anótelas.**

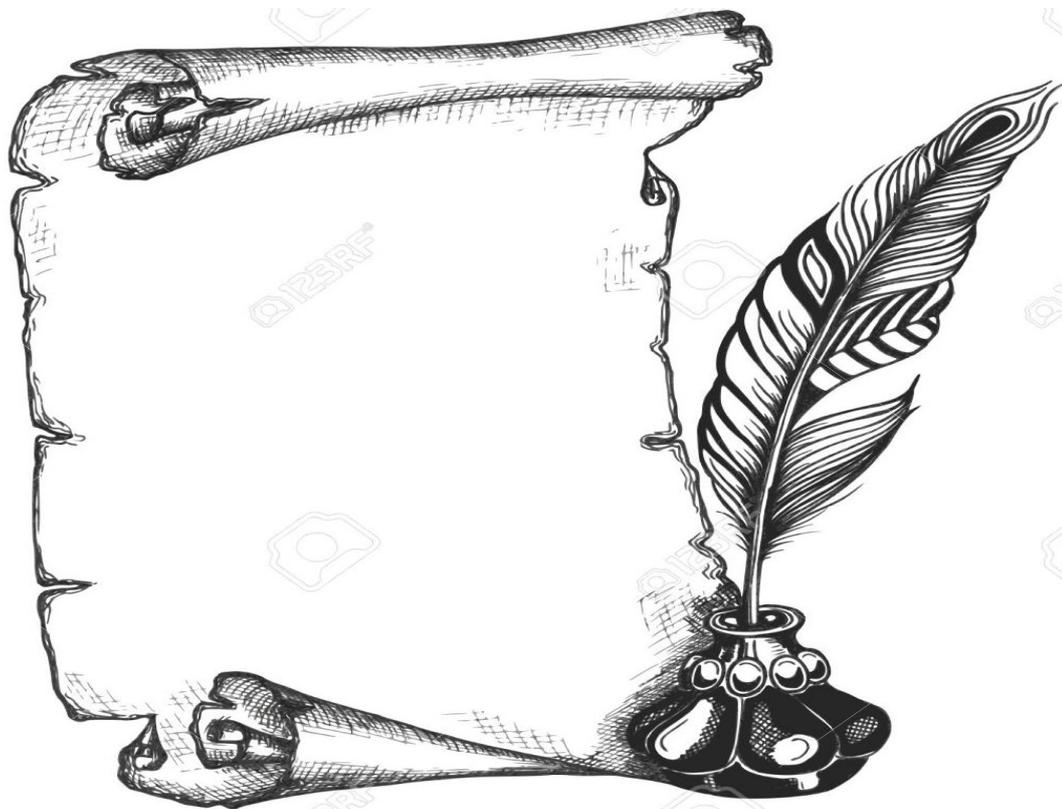
#### **Actividad N° 4.**

**Exponga a sus compañeros las sugerencias que usted y el grupo hacen para controlar la impulsividad.**

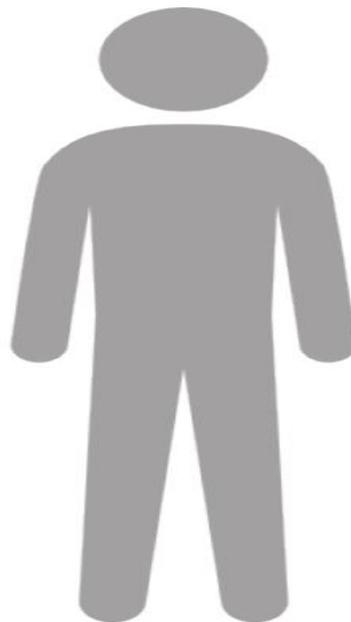
#### **Actividad N° 5.**

##### **Trabajo individual.**

Escriba detalladamente lo que le sucedió a usted durante esta última semana de trabajo en el colegio, la casa y con sus amigos como si esto se tratara de su diario personal; probablemente en algún momento actuó de manera impulsiva ante alguna circunstancia, trate de recordar y escriba cuándo, cómo en dónde sucedió este hecho, y si sucedió repetitivamente escríbalo. Mediante esto le será mucho más fácil reconocer en qué momentos usted actúa de manera impulsiva y aprender a controlar la impulsividad en momentos similares o en cualquier circunstancia.



A continuación dibuje una silueta humana, similar a las que se pueden observar en las puertas un baño (en este ejercicio se pretende que el estudiante no se vea a sí mismo como una persona mala, sino que comprenda que su cuerpo reacciona más rápido que su mente cuando no se siente cómodo con alguna situación), y responda a lo siguiente señalando en donde usted considera que esto se origina ¿de dónde nota la tensión que aparece por primera vez en su cuerpo? (aquí puede el estudiante señalar en la silueta las manos, los pies, las rodillas o cualquier otra parte del cuerpo) ¿hacia dónde se dirige? (señale a qué lugar del cuerpo se traslada, puede usar un color diferente para diferenciar), ¿Qué pasa después?(puede escribir por ejemplo que la respiración se le acelera, que sus ritmo cardíaco es cada vez más fuerte, etc.)



Con estas actividades el estudiante podrá darse cuenta de la manera en cómo ha actuado frente a cada situación desagradable para él y si ha actuado en forma impulsiva podrá tomar consciencia de eso y mejorar su comportamiento dejando la impulsividad de lado.

## **Metodología.**

Trabajo individual.

Lectura y análisis del artículo.

Exposición grupal.

## **Recursos.**

Documento de apoyo.

Hojas de papel bon.

Lápices o esfero.

Marcadores.

## **Evaluación.**

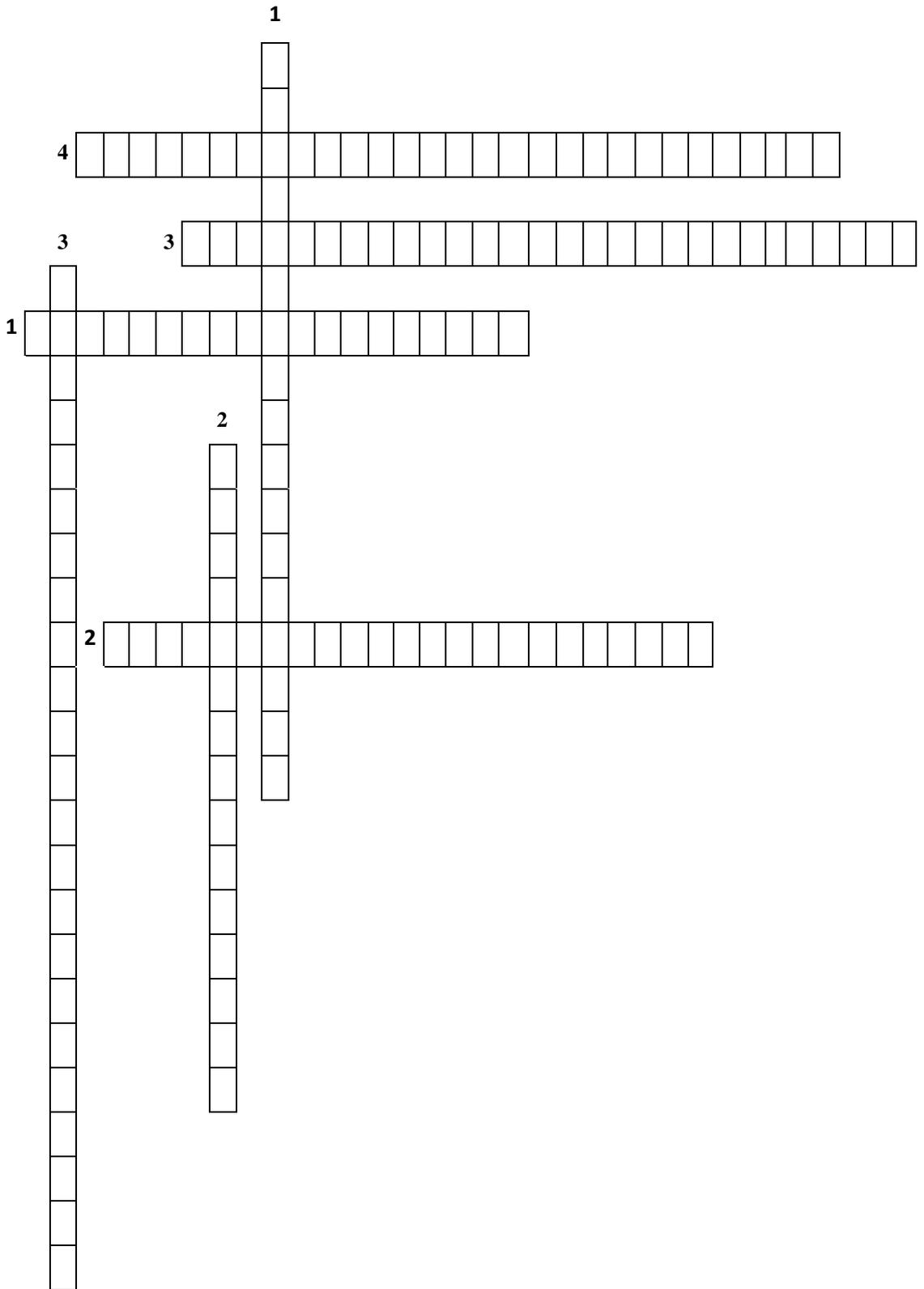
Resuelva el crucigrama de acuerdo a las pista que se le dan a continuación:

### **Vertical ↓**

1. Esta técnica permite revisar la forma que ha tenido de reaccionar hasta ahora frente a situaciones conflictivas.
2. Técnica que permite a la persona detenerse, calmarse y analizar la situación.
3. Practicar este tipo de actividad permite liberar energía negativa.

### **Horizontal →**

1. Permite evaluar lo que le está molestando y encontrar la mejor manera de actuar.
2. Piensa de otra manera antes de reaccionar como ya lo tenía en mente.
3. Los impulsos no siempre pueden ser negativos, los opuestos hay que saber reconocerlos.
4. Un alto nivel de esta técnica permitirá que las personas se tomen su tiempo para meditar sobre la respuesta adecuada.



## HOJA DE RESPUESTAS.

### Evaluación.

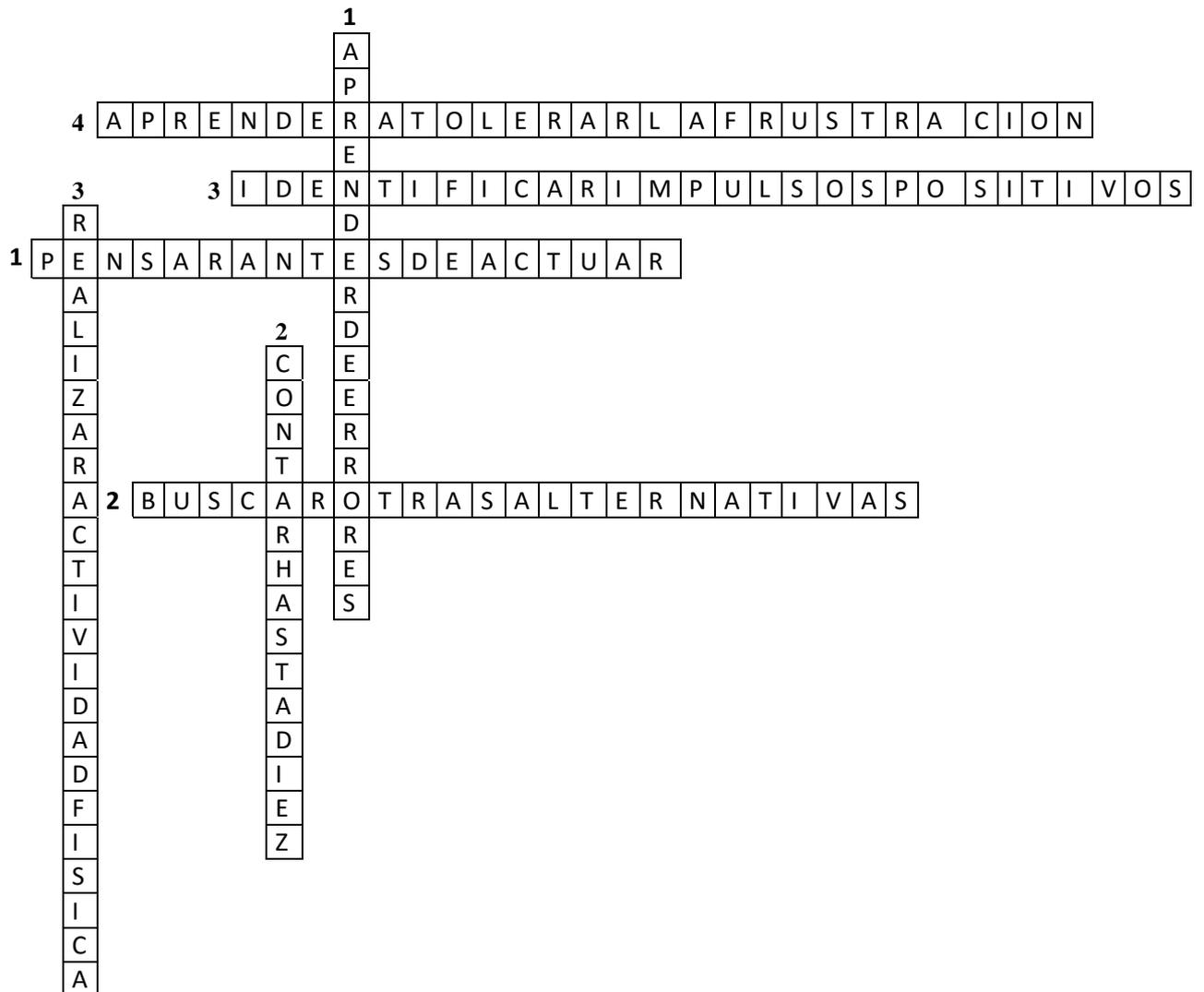
Resuelva el crucigrama de acuerdo a las pista que se le dan a continuación:

Vertical ↓

1. Esta técnica permite revisar la forma que ha tenido de reaccionar hasta ahora frente a situaciones conflictivas.
2. Técnica que permite a la persona detenerse, calmarse y analizar la situación.
3. Practicar este tipo de actividad permite liberar energía negativa.

Horizontal →

1. Permite evaluar lo que le está molestando y encontrar la mejor manera de actuar.
2. Piensa de otra manera antes de reaccionar como ya lo tenía en mente.
3. Los impulsos no siempre pueden ser negativos, los opuestos hay que saber reconocerlos.
4. Un alto nivel de esta técnica permitirá que las personas se tomen su tiempo para meditar sobre la respuesta adecuada.



**Bibliografía:**

1. *Pretenciosas.* (2010). Obtenido de <http://www.pretenciosas.com/psicologia/tecnicas-de-control-de-impulsos.htm>

## TALLER N° 3

**Ámate que eres importante: mejorando tu autoestima.**



**Objetivo:** Desarrollar la autoestima y motivación en los adolescentes para que puedan encontrar la solución a las adversidades.

### **¿Qué es la autoestima?**

La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal.

La autoestima se construye desde la infancia y depende de la forma de relación con las personas significativas, principalmente los padres.

Los padres pueden ayudar a sus hijos a desarrollar una alta autoestima, condición que puede influir notablemente en la vida adulta.

Para asegurar un desarrollo psicológico armonioso con alta autoestima los padres deben expresar amor a sus hijos, alentarlos en sus iniciativas individuales, minimizando los errores que podrán ser señalados como experiencia de aprendizaje.

Las expectativas poco realistas sobre las posibilidades de los hijos suelen provocar en ellos el deseo de aprobación y afecto y la necesidad de obtener metas personales que no estén de acuerdo con sus verdaderas aspiraciones individuales y sus reales capacidades, viviendo los fracasos como pérdida de autoestima. (Malena, 2008)

### **La motivación.**

A menudo las personas intentan ayudar a las personas más allegadas a ellos, ya sea un amigo o un familiar pero esto no resulta tarea fácil. Transmitir optimismo no resulta muy fácil para algunas personas pero el hecho mismo de motivar a alguien más se está motivando la propia persona que lo hace haciendo inspiradora su propia vida al hacer agradable la vida de otras personas.

La motivación es la gasolina principal que echa a andar nuestro motor diario, el cual nos impulsa y mantiene rumbo a nuestros sueños, a pesar de todo lo que debemos de enfrentar para hacerlos realidad. Es el motivo también del porqué hay quienes logran todo lo que se proponen mientras que otras se resignan a vivir la vida que tienen a pesar de que no se sientan satisfechos con ella.

Estar motivado te impulsa a actuar, a moverte, a mantenerte en el camino, a seguir andando aunque no veas la meta, a disfrutar del proceso, a creer en ti y a confiar en tus posibilidades.

A continuación se exponen 10 ideas para desarrollar la motivación:

1. Tener claro sus objetivos.
2. Por qué quiere lograr esos objetivos.
3. Visualizar sus metas.
4. Escribir las metas.

5. Pasa a paso analice desde donde está, que debe hacer y que necesita para alcanzar esa meta.
6. Cree un plan para llegar a la meta y póngalo en acción.
7. Reconozca los pequeños pasos que ha dado para alcanzar esa meta.
8. Cree un espacio favorable para que se lleve a cabo esa meta.
9. Mentalice que es la única persona que puede llegar donde quiere llegar.
10. Apóyese en personas que lo rodean y rodeese de personas que le apoyen.

### **Actividades.**

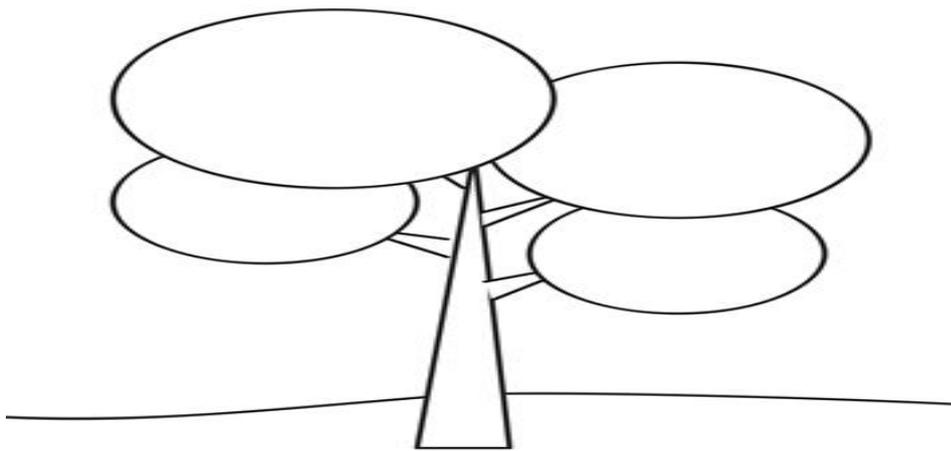
Las actividades dan inicio después de que el contenido sea expuesto a los alumnos en una breve explicación.

La primera actividad está dividida en dos partes, la primera en la que permite que el alumno se acepte tal y como es en su aspecto físico, que se ame y se valore escribiendo lo que más le guste de su apariencia física; la segunda parte, está enfocada a la personalidad del estudiante. En la actividad dos, el estudiante tendrá que responder unas pequeñas frases que le van a servir para valorarse como persona, pues a pesar de sus aciertos y desaciertos es importante siempre y así debe sentirse. En la actividad tres, al alumno se le solicita que se reúna en grupo de cinco personas, que lean y analicen el caso para que puedan sacar sus propias conclusiones y recomendaciones y así expongan a sus compañeros. Para finalizar se le entrega las hojas de evaluación individualmente y se le da las instrucciones. El tiempo se deja a consideración de quien ejecute el taller, esto puede variar de acuerdo al número de estudiantes.

## Actividad N° 1.

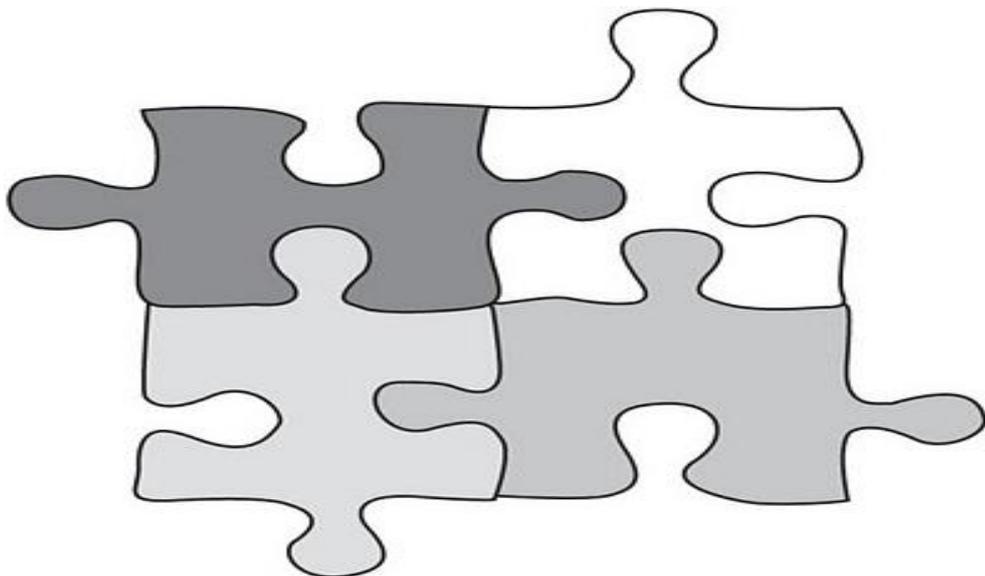
### Ejercicios para mejorar el autoestima.

- ✓ Escriba lo que más le guste de su apariencia física. (al menos 4 o 5 cosas).



[manualidades.euroresidentes.com](http://manualidades.euroresidentes.com)

- ❖ Escriba lo más le guste de su personalidad. (al menos 4 cosas).



## **Actividad N° 2.**

### **Complete las siguientes frases.**

Hoy me he sentido bien conmigo mismo por:

Hoy he hecho algo bueno para mí, como por ejemplo:

Me gusta más a mí mismo cuando:

Me empiezo a dar cuenta de que tengo la virtud de:

Aunque he cometido errores me doy cuenta que:

## **Actividad N° 3**

**Para realizar esta actividad reúnanse en grupo de 5 personas y analice el caso que se le presenta a continuación.**

### **Exposición de un caso**

Armando es un joven que se ha destacado mucho en sus estudios, se graduó con las mejores calificaciones. Para ayudar con los gastos en su hogar desea tanto encontrar un buen trabajo pero se siente inferior a los demás, tiene miedo de fracasar en todo y es por este motivo que no ha salido a buscar empleo desde que salió de la universidad. ¿Qué le recomendaría usted a Armando? ¿Cómo lo ayudaría para poder resolver este conflicto?

### **Metodología**

Método introspectivo.

Trabajo individual.

### **Recursos.**

Documento de apoyo.

Lápiz.

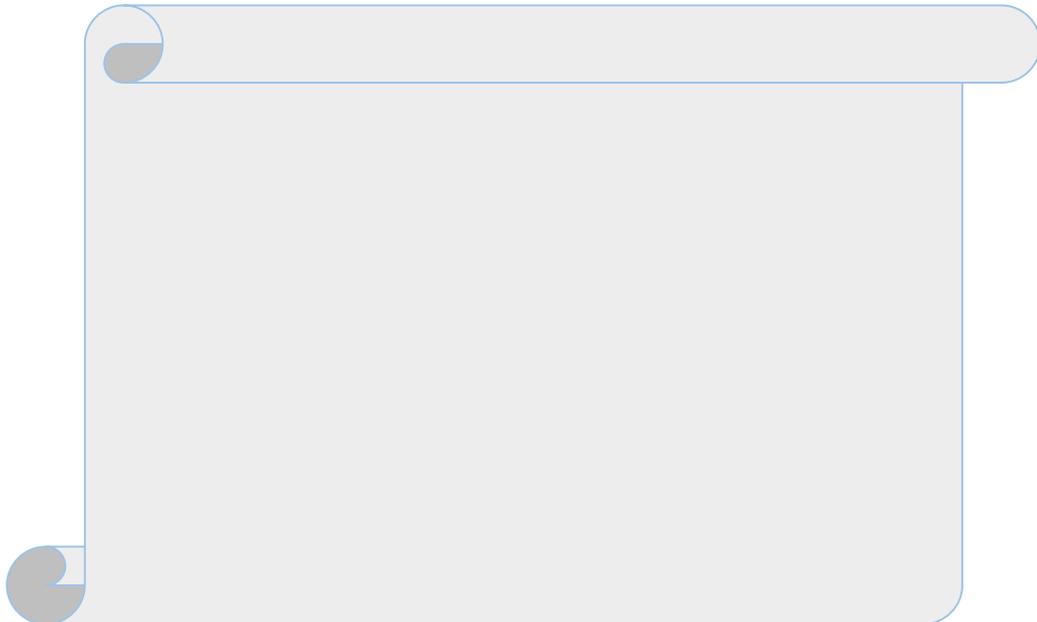
Papelógrafos.

Marcadores.

### **Evaluación.**

Responda a la siguiente interrogante.

**¿Cuáles son mis necesidades más importantes?**



**En el siguiente cuadro escriba un objetivo suyo que desea alcanzar a corto plazo y siga los siguientes parámetros.**

<b>Objetivo:</b>	
<b>¿Por qué quiere lograr esto?</b>	
<b>¿Qué necesita para lograr esto?</b>	
<b>¿Qué debe hacer para conseguirlo?</b>	
<b>Cree una estrategia para alcanzar este objetivo</b>	
<b>¿Quién o quiénes le pueden ayudar a conseguir esto?</b>	
<b>¿Cree que es la única persona que puede llegar a donde quiere llegar?</b>	

**NOTA:** En esta última pregunta que se le plantea, lo que se pretende es que responda el estudiante que sí, pues en una de las 10 ideas para desarrollar la motivación se solicita que mentalice que **ES LA ÚNICA PERSONA QUE PUEDE LLEGAR A DONDE QUIERE LLEGAR**, de esto se trata la automotivación y se debe hacer especial énfasis en esto.

**Yo planeo mis metas así:**

N°	METAS	Tiempo máximo para lograrlas	
		MESES	AÑOS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**Bibliografía:**

1. Edith., G. (2009). La empatía. En G. Edith., *Talleres de motivación y liderazgo personal*. (págs. 14-15). Perú: Willay.
2. Malena. (2 de Julio de 2008). *Psicología. La guía*. Obtenido de <http://psicologia.laguia2000.com/la-depresion/definicion-de-autoestima>

## TALLER N° 4

**Póngase en su lugar. Desarrollando juntos la empatía.**



**Objetivo:** Potenciar la empatía como un recurso para solucionar problemas.

**Contenido.**

**¿Qué es la empatía?**

La empatía describe la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos. Esta capacidad puede llevar a una mejor comprensión del comportamiento o forma de tomar decisiones de otros. Es la habilidad de entender necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas son capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones. Normalmente tienen mucha popularidad o reconocimiento social, pero se anticipan a las necesidades de los demás y aprovechan las oportunidades que les ofrecen.

## **Tipos de empatía.**

- **Realista:** es la capacidad para ponerse en el lugar del otro sin dejarse arrastrar por las emociones. Este tipo de personas pueden observar situaciones reales de la vida cotidiana desde el punto de vista de otro sin tener por ello una respuesta afectiva, y son capaces de autocontrol sobre sus respuestas emocionales
- **Afectiva:** es el tipo de personas que tiende a preocuparse más por lo demás que por sí mismas. Se trata de individuos con un alta emotividad, sentido de la compasión y gran cariño por los demás
- **Reactiva:** las personas con este tipo de empatía manifiestan sentimientos de ansiedad y malestar al observar experiencias de otras personas. Son personas que pueden llegar a perder el control ante situaciones de sentimiento ajeno, y que, precisamente por ello, tienden a evitarlas (Edith., 2009)

## **Actividades.**

Toda actividad debe iniciar previa la lectura del contenido de cada taller.

En la primera actividad al estudiantes se le solicita que se tomen en parejas y se da las instrucciones de acuerdo a como están detalladas en este ejercicio. Para la segunda actividad se le solicita a los estudiantes que formen cuatro grupos (el número de grupos varía de acuerdo al número de estudiantes y esto se deja a consideración del encargado del taller), se les presenta un caso y se les pide que den las posibles soluciones o que hubiesen hecho ellos en lugar de aquella persona que enfrenta una situación poco agradable. En la última actividad de este taller se le solicita seriedad y respeto antes de iniciar debido a que lo que menos se pretende con esto es crear conflictos nuevos o resentimientos entre ellos, solo es

una actividad en la que se requiere seriedad para que dé buenos resultados.

Al final se encuentran las debidas evaluaciones que son en forma individual, en ella, el encargado de ejecutar el taller tendrá que repartir una evaluación a cada uno para ellos sean quienes se evalúen, y la heteroevaluación que es la evaluación que el coordinador realiza a cada grupo que expone, todo esto junto a una hoja de respuestas que le servirá únicamente al coordinador. Para calificar la auto y heteroevaluación se ha proporcionado una escala de calificación que se encuentra al final.

### **Actividad N° 1.**

#### **Dinámica “El ciego y su guía”**

Para realizar esta dinámica se solicita a los estudiantes tomarse en parejas, uno de los dos es quien representará al ciego y tendrá que vendarse los ojos, el otro será el guía quien dirija en el camino al invidente, al cabo de unos minutos se invierten los papeles y el invidente será el guía y el guía el invidente.

Al finalizar esta dinámica se hace una reflexión acerca de que fue lo que sintieron al ser guía y al ser invidente.



## **Actividad N° 2**

**Formar cuatro grupos y analizar el caso.**

**Presentación de un caso.**

En la clase se ha roto el cristal de una ventana, como consecuencia de la mala conducta de un alumno. El profesor pregunta quién ha sido, diciendo que si el culpable no aparece toda la clase tendrá que pagar su reparación, además de sufrir otros castigos. Un grupo de alumnos saben quién es el responsable, pero deciden no decir nada, porque el alumno causante del problema es amigo de ellos, y no quieren ser acusados de "soplones" ni "traidores". Además, quieren evitarse los problemas y molestias que les causaría su confesión. En consecuencia, toda la clase es castigada. ¿Ves correcta la conducta de esos alumnos? ¿Tú qué harías en un caso similar?

## **Actividad N° 3**

**Trabajo individual.**

Escriba el nombre de una persona que no le agrade, y de detalles de aquello que no soporta, que no le gusta. Si es conocida es mejor, porque ayudará a concretar más los motivos del rechazo que produce. Una vez realizado esto, póngase en su lugar sin juzgarla, y describa su principal meta en forma positiva, piense que como persona intenta sobrevivir como todos, y que tiene sus razones para actuar como lo hace, y para ser como es. Y por último, describa un comportamiento propio negativo, algo que no le guste de sí mismo, con la suficiente autocrítica para que el ejercicio tenga resultado.

**NOTA:** como este ejercicio es un poco delicado no se darán nombres, solamente personalizarán a esa persona que escribieron en la hoja y expondrán la meta principal, para evitar resentimientos o algún otro conflicto entre compañeros que es algo que se desea evitar o solucionar.

### **Metodología.**

Método introspectivo y extrospectivo.

Trabajo grupal.

### **Recursos.**

Documento de apoyo.

Lápiz.

Papelógrafos.

Marcadores.

### **Evaluación.**

#### **Evaluación a la exposición y trabajo en grupo.**

<b>SISTEMA DE HETEROEVALUACIÓN</b>		<b>N° de grupo:</b>	
<b>N°</b>	<b>Indicador</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Presentación de los expositores.		
2	Presentación del tema		
3	Dominio del tema.		
4	La información es clara.		
5	Contesta correctamente a las preguntas que se originen.		
6	Originalidad en el material de apoyo. (contiene dibujos u organizadores gráficos.)		

<b>SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
<b>(trabajo en grupo)</b>			
<b>Nombre y Apellido:</b>			
<b>Nº</b>	<b>Indicador</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Participa en actividades del grupo.		
2	Escucha con atención a quien tiene la palabra.		
3	Respeto mientras la otra persona habla.		
4	Atiende instrucciones.		

**Escala de calificación:**

De 9-10 puntos: sobresaliente.

8 puntos: muy buena.

7 puntos: buena

**Evaluación individual.**

**Una con un línea según corresponda.**

Empatía  
realista

Es el tipo de personas que tiende a preocuparse más por lo demás que por sí mismas.

Empatía  
afectiva

Las personas con este tipo de empatía manifiestan sentimientos de ansiedad y malestar al

Empatía  
reactiva

Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro sin dejarse arrastrar por las emociones.

**Escriba en qué otras circunstancias puede aplicar la empatía.**

**¿Cómo puede usted desarrollar la empatía?**

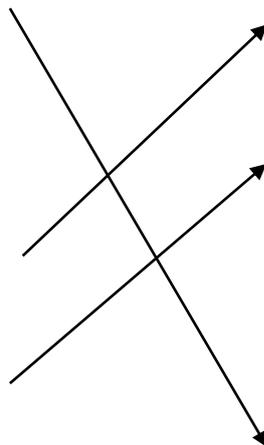
**HOJA DE RESPUESTA.**

**Una con un línea según corresponda.**

**Empatía  
realista**

**Empatía  
afectiva**

**Empatía  
reactiva**



Es el tipo de personas que tiende a preocuparse más por lo demás que por sí mismas.

Las personas con este tipo de empatía manifiestan sentimientos de ansiedad y malestar al observar experiencias de otras

Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro sin dejarse arrastrar por las emociones.

**Bibliografía:**

1. Gema., S. (2012). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

## TALLER N° 5

### Mejorando mis destrezas sociales



**Objetivo:** Ejercitar las destrezas sociales para mejorar las relaciones con el entorno y así resolver conflictos.

**Contenido:**

#### ¿Qué son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria. La cultura y las variables sociodemográficas resultan ser imprescindibles para evaluar y entrenar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de comunicación cambian. Además, resultan ser conductas aprendidas, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de habilidades sociales, sino que a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás.

## **Importancia.**

Son numerosos los beneficios que obtendremos con su puesta en práctica, como conseguir que no nos impidan lograr nuestros objetivos, saber expresarnos y tener en cuenta los intereses, necesidades y sentimientos ajenos, obtener aquello que queremos, comunicarnos satisfactoriamente con los demás y facilitar una buena autoestima, entre otros. (Gema., 2012)

## **HABILIDADES SOCIALES PARA TRABAJAR EN EL AULA**

**1. ESCUCHAR:** Consiste en esforzarse por comprender, lo más concretamente posible, lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando y, además, que esto sea evidente para ellas.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Es importante porque hace posible una buena comunicación, ya que la otra persona, al percibir que se la escucha, se siente aceptada, se crea un clima de confianza, de tranquilidad y relajación que favorece un estado de ánimo positivo y el intercambio personal se convierte en más veraz y eficaz.

**2. EMPATIZAR Y MOSTRAR INTERÉS:** Consiste en entender los motivos y los sentimientos de los otros. Se trata de mostrar que nos damos cuenta de los sentimientos, necesidades y opiniones de nuestros interlocutores, haciendo explícita nuestra aceptación global de las personas, mostrando sintonía con ellas. Sin embargo, empatizar no implica que hagamos nuestra, es decir, que coincidamos y estemos de acuerdo con la posición, la conducta o la opinión de las personas con las que entablamos conversación.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque se crea un ambiente positivo de comunicación al percibir la otra persona que nos estamos dando cuenta de algo tan importante como son sus sentimientos, necesidades y opiniones.

**3. SER POSITIVO Y RECOMPENSANTE:** Consiste en motivar a los demás a través del uso de incentivos que sabemos que resultan agradables a las personas.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque aumenta la autoestima, la apertura, y la motivación de la otra persona y le hace sentirse bien, todo lo cual favorece un mejor clima de comunicación interpersonal.

**4. ENVIAR MENSAJES YO O EN PRIMERA PERSONA:** Consiste en expresar los sentimientos personales ante lo que el otro hace o dice. Supone proporcionar información precisa a nuestro interlocutor sobre el efecto que nos produce su conducta. Por ejemplo: “yo me siento molesto cuando no me escuchas”.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque proporciona información a la otra persona sobre cómo te afecta lo que hace, en un marco de comunicación muy respetuoso, lo que le permite disponer de datos y de motivación para, si es necesario, cambiar su actitud, lo que resulta imprescindible para evitar escaladas en los conflictos.

**5. HACER FRENTE A OBSTÁCULOS: ACUERDO PARCIAL:** Consiste en escuchar activamente al otro, manifestando que se conocen sus sentimientos en relación con una situación de conflicto para, a continuación, hacer saber los nuestros utilizando un mensaje “Yo”.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque se centra en la eficacia de la comunicación al evitar de un modo respetuoso que el diálogo no alcance los objetivos propuestos porque la otra persona pone objeciones a nuestra reclamación, se sale del tema o simplemente no quiere seguir nuestra recomendación

**6. AYUDAR A PENSAR Y HACER PREGUNTAS:** Consiste en provocar la reflexión y el pensamiento de nuestro interlocutor a través del uso de las preguntas.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque es una forma respetuosa de manifestar que estamos escuchando, y al mismo tiempo de favorecerla reflexión y de buscar una mejor comprensión de la situación que redundará en la mejora de las propuestas de solución a las posibles situaciones problemáticas que se pueden estar planteando.

**7. HACER REÍR:** Consiste en desarrollar la ironía no hiriente y el sentido del humor como actitud para hacer frente a las situaciones conflictivas

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Porque el sentido del humor amortigua el estrés, mejora el desarrollo intelectual al favorecer la descentración cognitiva y la creatividad, permite mantener distancia frente a los problemas, evita tomar demasiado en serio las cuestiones problemáticas, lo que ayuda a abordarlas más desapasionadamente, y sobre todo, porque permite pasarlo bien, lo cual es sin duda uno de los mejores refuerzos positivos a la comunicación interpersonal.

**8. DEFENDER LOS DERECHOS PROPIOS:** Consiste en tener conciencia de nuestros derechos, saber cuándo han sido violados, y aprender a comunicar a los demás que están infringiendo nuestros derechos.

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

A veces los demás no son conscientes de que están lesionando nuestros derechos y es necesario hacerles saber, de un modo adecuado, que nos están tratando injustamente.

**9. RECIBIR CRÍTICAS:** Consiste en una disposición psicológica caracterizada por una actitud positiva para aceptar que los demás nos comuniquen algún aspecto relativo a nuestra conducta, sin que ello deteriore nuestra relación con ellos/as.

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Nos ayuda a conocernos mejor y por lo tanto a mejorar nuestro comportamiento social.

**10. ESTRUCTURAR** Son aquellos procedimientos orientados a mantener la dirección de una conversación y su progresión ordenada. En el caso de que seamos la persona que coordina la aplicación de una técnica, esta habilidad se utilizará para que se sigan las fases por las que dicha técnica debe ocurrir.

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?**

Nos ayuda a ordenar la comunicación y a mantener la dirección de la misma cuando utilizemos técnicas de resolución de conflictos. (Paula)

**Actividades.**

Las actividades serán realizadas previa la lectura del contenido, esto

se debe realizar a manera de exposición y en forma didáctica para despertar interés en los estudiantes y hacerles participar en esta actividad previa. En cada una de las actividades siguientes se puede encontrar detalladamente como realizar, y de igual manera en caso de ser necesario en la primera actividad se proporciona un link, el cual podrá abrir y guiarse para poder hacer este ejercicio. La segunda actividad está enfocada al desarrollo de las relaciones sociales debido a que permite reconocer voces y rostros diferentes utilizando solo su tacto, olfato y oído, en esta actividad de igual manera se encuentra detallado como debe realizarse y que es lo que el guía necesita para realizarlo.

Al finalizar se proporciona una evaluación que deberá ser entregada a cada estudiante.

### **Actividad N° 1**

#### Dinámica “Se hunde el barco”

Para esta dinámica lo que se va a necesitar es sillas individuales dispuestas de espaldas y en fila y en la misma cantidad de los estudiantes que van a participar, de tal manera que exista solo dos filas de estudiantes con su respectiva silla y de espaldas. Cuando ya todos estén listos se procede a dar la orden de correr alrededor de las sillas y mientras ellos lo hacen el guía retira un par de sillas y se pide que se sienten los estudiantes, aquí no existe perdedores porque todos tienen que encontrar la manera de quedar sentados. Esto se realiza hasta que quede únicamente un par de sillas en la que todos los estudiantes debe solucionar ese problema que se les presenta, todos tienen que caber a como dé lugar.

<https://www.youtube.com/watch?v=jaUz8Zj44TA>

Esta dinámica permite desarrollar más las relaciones interpersonales además del trabajo en grupo necesario para solucionar un problema y buscar alternativas.

## **Actividad N° 2**

### Dinámica “Te conozco por la voz”

Esta dinámica tiene por objetivo el reconocimiento de los compañeros de clase, y se requiere de mucho respeto entre los mismos. Uno de los compañeros va a estar vendado los ojos y los demás vana a estar sentados en sus respectivas sillas dispuestas en círculo de manera que el estudiante que esté con los ojos vendados pueda quedar en el centro. El estudiante que no puede ver va a empezar a caminar alrededor del círculo pero por dentro del mismo, cuando él decida se va a sentar con mucho respeto en las piernas de cualquiera de sus compañeros y le va a decir “Te reconozco por la voz”, y el estudiante en el que esté sentado tendrá que responder “dime quien soy” pero esta frase tendrá que decirlo tratando al máximo de distorsionar su voz para que se le haga más difícil saber quién es la persona en la que está sentado, puede tocar su cabello o su rostro para poder descifrar de quien se trata; se le pide que diga quien piensa que es la persona en quien él está sentado.

Con esta actividad, lo que se pretende alcanzar es que las personas logren reconocerse las unas a las otras, mediante los otros sentidos que no sea la vista y, que aunque sea mediante risas puedan relacionarse entre sí además, limar asperezas que quizá tengan entre alguno de los participantes en este caso entre alguno de los estudiantes para llevar una convivencia tranquila.

## Metodología.

Trabajo en grupo

## Recursos.

Sillas

Pañuelo

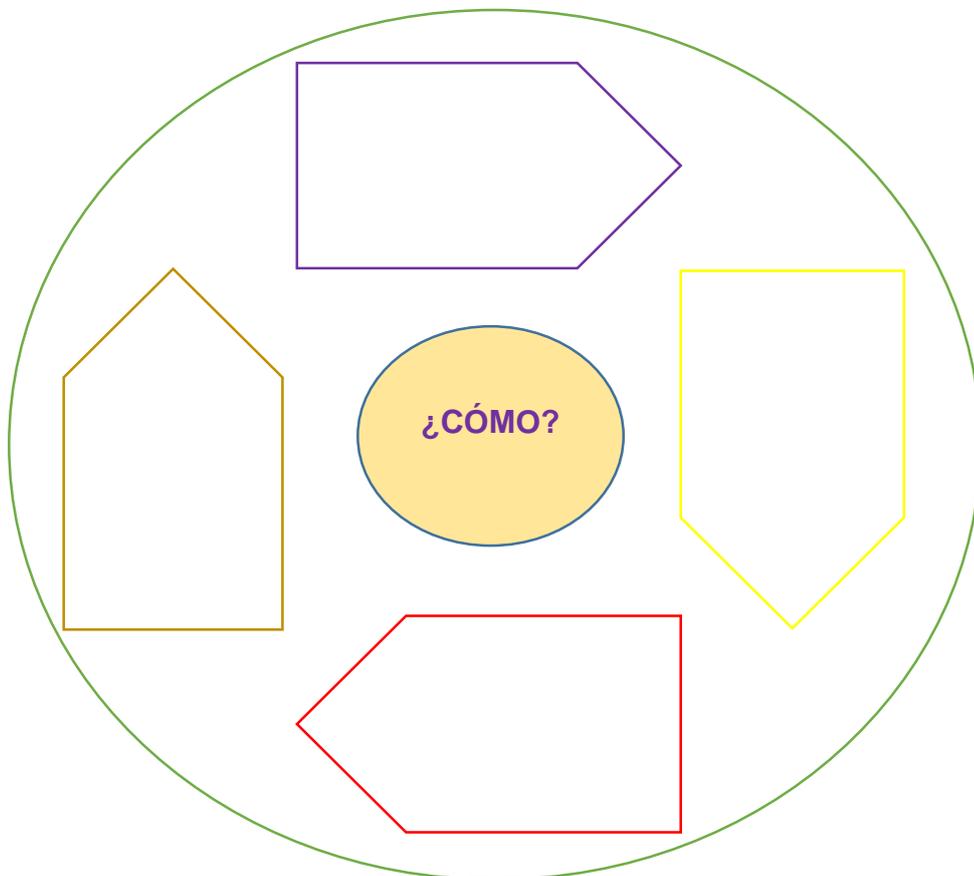
Esferos.

Marcadores.

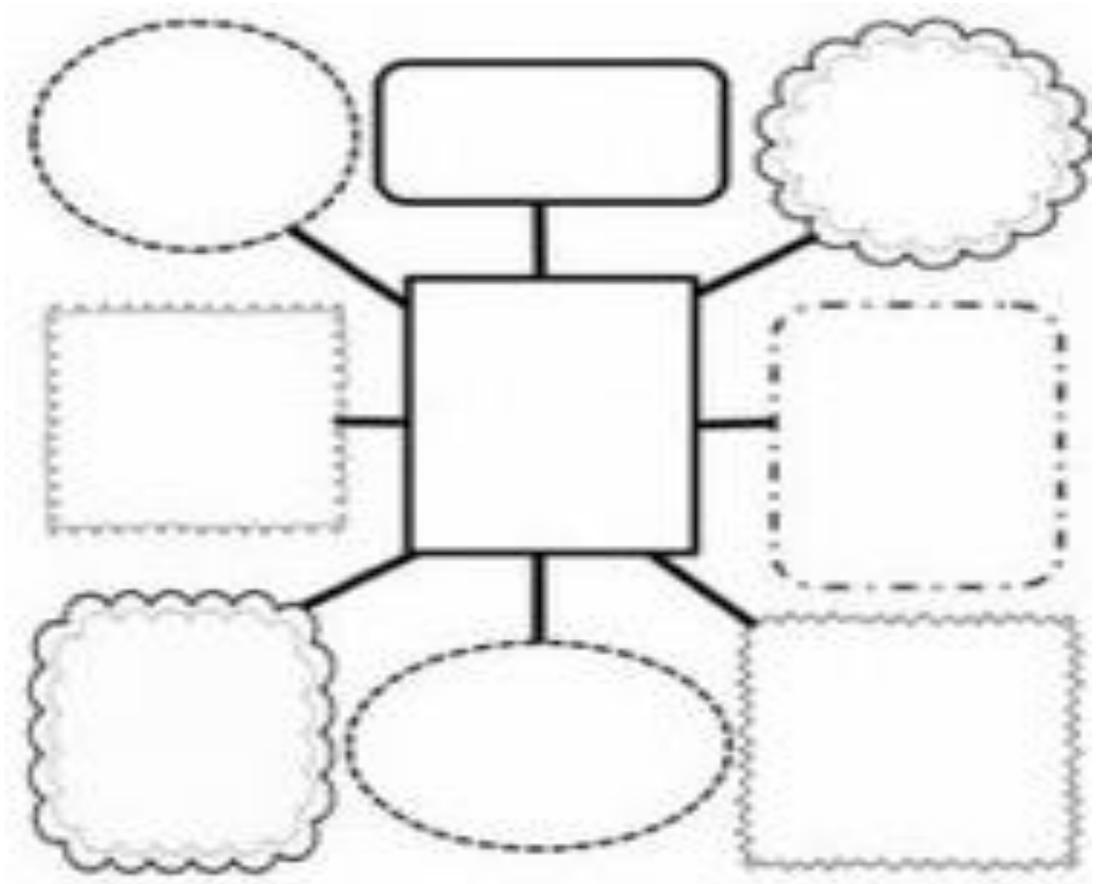
Documento de apoyo

## Evaluación.

¿Cómo se sintió en cada una de las actividades?



¿Qué aprendizaje enriquecedor le dejó esta experiencia?



**Encuentre en la sopa de letras las habilidades sociales para trabajar en el aula.**

E	M	P	A	T	I	Z	A	R	S	D	F	T	R	E	Y	Y	I	E	A
S	L	N	T	O	S	D	M	D	R	S	O	F	D	F	U	O	J	S	Y
C	X	I	L	S	O	F	O	M	R	F	E	V	S	J	W	E	K	T	U
U	R	E	C	I	B	I	R	C	R	I	T	I	C	A	A	N	M	R	D
C	S	E	Ñ	L	J	G	V	B	R	U	S	J	C	H	Z	P	B	U	A
H	Z	S	V	B	N	M	K	J	T	D	H	I	F	O	D	R	V	C	R
A	A	W	E	D	G	H	J	K	L	Ñ	O	P	K	T	N	I	D	T	A
R	Z	X	S	W	E	R	T	D	S	G	V	H	L	S	K	M	S	U	P
Z	S	E	R	T	Y	S	W	G	B	H	J	G	J	Z	H	E	X	R	E
D	E	F	E	N	D	E	R	D	E	R	E	C	H	O	S	R	G	A	N
Q	W	D	E	R	D	T	Y	U	I	O	P	S	D	F	D	A	S	R	S
Z	S	D	S	E	R	P	O	S	I	T	I	V	O	W	Z	P	S	X	A
X	D	E	G	B	N	Y	S	K	P	K	N	D	A	T	S	E	F	V	R
A	D	F	R	T	H	L	Ñ	P	R	W	X	R	S	Y	C	R	C	S	S
H	A	C	E	R	R	E	I	R	C	F	D	E	X	I	K	S	V	A	S
F	G	E	Ñ	L	O	I	H	T	F	E	C	Q	Z	O	G	O	X	W	T
D	V	S	C	Z	A	S	Q	W	E	R	T	W	H	K	D	N	Z	F	U
S	H	H	F	G	U	I	O	P	K	L	N	G	H	G	D	A	J	B	B
E	N	F	R	E	N	T	A	R	O	B	S	T	A	C	U	L	O	S	D
S	F	R	T	Y	I	O	P	Ñ	M	X	J	G	D	Q	C	F	K	L	X

**Hoja de respuestas.**

**Sopa de letras**

E	M	P	A	T	I	Z	A	R	S	D	F	T	R	E	Y	Y	I	E	A
S	L	N	T	O	S	D	M	D	R	S	O	F	D	F	U	O	J	S	Y
C	X	I	L	S	O	F	O	M	R	F	E	V	S	J	W	E	K	T	U
U	R	E	C	I	B	I	R	C	R	I	T	I	C	A	A	N	M	R	D
C	S	E	Ñ	L	J	G	V	B	R	U	S	J	C	H	Z	P	B	U	A
H	Z	S	V	B	N	M	K	J	T	D	H	I	F	O	D	R	V	C	R
A	A	W	E	D	G	H	J	K	L	Ñ	O	P	K	T	N	I	D	T	A
R	Z	X	S	W	E	R	T	D	S	G	V	H	L	S	K	M	S	U	P
Z	S	E	R	T	Y	S	W	G	B	H	J	G	J	Z	H	E	X	R	E
D	E	F	E	N	D	E	R	D	E	R	E	C	H	O	S	R	G	A	N
Q	W	D	E	R	D	T	Y	U	I	O	P	S	D	F	D	A	S	R	S
Z	S	D	S	E	R	P	O	S	I	T	I	V	O	W	Z	P	S	X	A
X	D	E	G	B	N	Y	S	K	P	K	N	D	A	T	S	E	F	V	R
A	D	F	R	T	H	L	Ñ	P	R	W	X	R	S	Y	C	R	C	S	S
H	A	C	E	R	R	E	I	R	C	F	D	E	X	I	K	S	V	A	S
F	G	E	Ñ	L	O	I	H	T	F	E	C	Q	Z	O	G	O	X	W	T
D	V	S	C	Z	A	S	Q	W	E	R	T	W	H	K	D	N	Z	F	U
S	H	H	F	G	U	I	O	P	K	L	N	G	H	G	D	A	J	B	B
E	N	F	R	E	N	T	A	R	O	B	S	T	A	C	U	L	O	S	D
S	F	R	T	Y	I	O	P	Ñ	M	X	J	G	D	Q	C	F	K	L	X

## **Bibliografía.**

1. Paula, G. (s.f.). Estrategias didácticas para trabajar habilidades sociales en el contexto escolar. En G. Paula., *Estrategias educativas para la prevención de la violencia*. (págs. 142-158). Obtenido de <http://www.educatolerancia.com/pdf/Estrategias%20Educativas%20para%20la%20prevencion%20de%20la%20VIOLENCIA%20CAPITULO7%20Estrategias%20didacticas%20para%20trabajar%20las%20habilidades%20sociales%20en%20el%20contexto%20escolar.pdf>

## **6.7. IMPACTOS.**

### **Impacto social.**

La presente propuesta, tendrá un impacto social, debido a que las personas sienten la necesidad de resolver distintos conflictos pero, al tener desconocimiento acerca de la influencia que la Inteligencia Emocional proporciona al momento de dar solución a distintas problemáticas que se puedan suscitar, el desarrollo de esta es mínimo y lo que se desea mediante esta propuesta es, desarrollar las habilidades presentes en este tipo de inteligencia, para que pueda ser un poco más sencillo salir de los conflictos.

### **Impacto educativo.**

Se considera que la presente propuesta, ocasionará incluso un impacto educativo, ya que una de las cosas que se pretende lograr es que, los estudiantes puedan reconocer sus sentimientos y emociones desde el

momento en que se originan, además de controlar sus impulsos, automotivarse, desarrollar la empatía para que así puedan alcanzar relaciones sociales que les permita avanzar en una sociedad en la que a diario se escucha o se observa que se encuentran en conflictos de diversa índole y, proporcionar soluciones eficaces y creativas a los problemas que pueden originarse de forma intra o interpersonal, todo esto para mejorar la calidad de vida y lograr una educación y cultura para la paz.

## **6.8. DIFUSIÓN.**

Esta Guía Didáctica que posee estrategias para el desarrollo de la Inteligencia Emocional para mejorar la resolución de conflictos de los estudiantes, va a permitir dar un enfoque distinto a la visión de los problemas que, en la mayoría de ocasiones se lo observa como algo negativo, y esto no siempre es así, debido a que los problemas se los puede mirar como oportunidades para poder poner en práctica una serie de habilidades que la Inteligencia Emocional posee e incluso porque esta situación conflictiva le permite a la persona y en este caso a los estudiantes adquirir experiencia y de esta manera un aprendizaje significativo.

Esta difusión se centró más en mejorar la calidad de vida de los estudiantes, de igual manera la convivencia estudiantil para poder así obtener relaciones sociales buenas.

La presente Guía Didáctica posee cinco talleres enfocados cada uno a una habilidad de la Inteligencia Emocional específicamente.

## Bibliografía

2. A., E. (14 de Mayo de 2015). *Wordpress*. Obtenido de <https://antonioesquivias.wordpress.com/2015/05/14/como-trabajar-la-inteligencia-emocional-con-adolescentes/>
3. Asesores emocionales. Una psicología deiferente. (5 de Mayo de 2012). *Asesores emocionales*. Obtenido de <http://www.asesoresemocionales.com/reconocer-las-propias-emociones/>
4. Barcelar., L. (2015). Definición del conflicto. En B. L. Sousa, *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* (pág. 53). Barcelona.
5. Benito, M. M. (2013). Inteligencia Emocional, Actividad Física y Deporte. En M. d. M., *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. (pág. 24). Valencia.
6. Bouret P., e. a. (septiembre de 2009). *Psicología Online*. Obtenido de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2009/09/TeoriasTecnicasHumanismo.shtml>
7. C., G. (Dirección). (2013). *Cómo aumentar tu inteligencia emocional*. [Película].
8. Caritas.org . (27 de Febrero de 2011). *Contrucción para la Paz caritas org*. Obtenido de [http://paz.caritas.org/index.php/Estilos\\_de\\_manejo\\_de\\_conflictos](http://paz.caritas.org/index.php/Estilos_de_manejo_de_conflictos)
9. Cevallos J., & I. (2013). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de los octavos años de Educación Básica del Colegio*

*Universitario UTN de la ciudad de Ibarra durante el primer quimestre del año 2012-2013. Ibarra.*

10. Chávez X., & P. (2011). *Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los niños del primer año de educación básica de la ciudad de Atuntaqui en el año lectivo 2010-2011. Ibarra.*
11. Colombia, M. d. (2010). *Manual de Implementación Escuela Nueva. Bogotá.*
12. Córdova, M., & Vilela, T. (2011). Diferencias entre personas con un CI elevado y las personas con elevadas aptitudes emocionales. En C. M. T, *Influencia de la Inteligencia Emocional en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del 8°, 9° y 10° Año de Educación Básica de la sección vespertina del colegio Kleber Franco Cruza de la ciudad de Machala, período 2011-2012* (pág. 51). Machala.
13. Cortés, F. (2013). *La química de las relaciones. El arte de construir vínculos personales. Planeta.*
14. Cruz S., & P. (2012). *Dificultades en el desarrollo de la Inteligencia Emocional y su incidencia en la formación de las niñas del primer y segundo año de educación básica de la Unidad Educativa La Inmaculada Concepción de Ibarra en el año lectivo 2010-2011. Ibarra.*
15. Cruz., F. (2008). Formas de tratamiento de conflictos. En C. F, *Educación para gestionar conflictos en una sociedad fragmentada* (pág. 185). Barcelona.
16. Cruz., F. (2008). Formas de tratamiento de conflictos. En C. F, *Educación para gestionar conflictos en una sociedad fragmentada* (pág. 185). Barcelona.

17. D., F. P. (2008). *Inteligencia emocional en la educación*. Málaga: EOS.
18. E., A. (2013). Introducción y definición del conflicto. En A. E., *La importancia de la resolución pacífica de conflictos cotidianos en el aula*. (págs. 3-4). Logroño.
19. E., R. (2014). *La psicología humanista: sus orígenes y su significado en* .
20. Edith., G. (2009). La empatía. En G. Edith., *Talleres de motivación y liderazgo personal*. (págs. 14-15). Perú: Willay.
21. Fuentes, D. (2012). *Cómo la Inteligencia Emocional influye en la satisfacción laboral en el personal que labora en la Dirección de Registro de Sociedades de la Intendencia de compañías de la ciudad de Quito en el período comprendido en el año 2011-2012*. Quito.
22. Gema., S. (2012). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
23. González P., L. L. (2012). Métodos y técnicas para el análisis de la gestión del conflicto. En L. L. González P., *Gestión positiva del conflicto organizacional* (págs. 119-123). Madrid: Síntesis S.A.
24. Gonzales P., L. L. (2012). Proceso de conflicto. En L. L. Gonzales P., *Gestión positiva del conflicto organizacional*. (pág. 10). Madrid: Síntesis S.A. .
25. K., G. A. (2001). *La Infancia y su Desarrollo*. Estados Unidos de América: Copyright.
26. Leal, A. (2011). La inteligencia emocional. *Innovación y experiencias educativas*, 9, 10.

27. M., S. (2009). ¿Cómo influyen las emociones en la toma de decisiones? En S. M., *Desarrollo de la Inteligencia Emocional como recurso para manejar competencias, de manera que permitan a los colaboradores mejorar sus interacciones y alcanzar el éxito laboral en las organizaciones*. (pág. 6). Quito.
28. Malena. (2 de Julio de 2008). *Psicología. La guía*. Obtenido de <http://psicologia.laguia2000.com/la-depresion/definicion-de-autoestima>
29. Mendoza, B. (2012). Comunicación asertiva. En M. B., *Bullying. Los múltiples rostros del acoso escolar*. (pág. 176). Argentina.: Brujas.
30. Meza, C. (29 de noviembre de 2011). *SlideShare*. Obtenido de Escuela Nueva y sus representantes: <http://es.slideshare.net/filomenaseverino/escuela-nueva-y-sus-representantes>
31. Meza., C. (2010). *Relación de la Inteligencia Emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del séptimo Año de Educación Básica paralelo A de la escuela "La Dolorosa" Fe y alegría N° 1 de la provincia de Manabí , durante el 2º trimestre del año lectivo 2009-2010*. Loja.
32. Miramasalla. (6 de Julio de 2012). *Miramasalla*. Obtenido de <https://educaciondelasemociones.wordpress.com/2012/07/06/que-es-el-analfabetismo-emocional/>
33. Oriza, J. (2010). Las actitudes. En O. J., *La inteligencia emocional en el matrimonio. Valores, sentimientos y actitudes*. (pág. 21). México.: Trillas.
34. P., M. M. (s.f.). *Inteligencia Emocional*. Recuperado el 4 de Enero de 2015, de [http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/IE\\_REL\\_SOC.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/IE_REL_SOC.htm)

35. Paula, G. (s.f.). Estrategias didácticas para trabajar habilidades sociales en el contexto escolar. En G. Paula., *Estrategias educativas para la prevención de la violencia*. (págs. 142-158).  
Obtenido de  
<http://www.educatolerancia.com/pdf/Estrategias%20Educativas%20para%20la%20prevencion%20de%20la%20VIOLENCIA%20CAPITULO7%20Estrategias%20didacticas%20para%20trabajar%20las%20habilidades%20sociales%20en%20el%20contexto%20escolar.pdf>
36. *Pretenciosas*. (2010). Obtenido de  
<http://www.pretenciosas.com/psicologia/tecnicas-de-control-de-impulsos.htm>
37. *Red de Institutos Universitarios Latinoamericanos de Familia*. (2013). Recuperado el 8 de Enero de 2015, de  
<http://www.redifam.org/utpl-ecuador-mediacion-y-resolucion-de-conflictos-en-las-familias-e-instituciones/>
38. Rodriguez, A. (5 de octubre de 2010). *SlideShare*. Obtenido de  
<http://es.slideshare.net/arlinesrodriguez/teoria-humanista>
39. S., C. (2009). Lo que quieren los alumnos. En C. S., *El líder interior. Cómo transmitir e inspirar los valores que conducen a la grandeza*. (págs. 64-65). Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
40. Vilela, T. C. (2011). Diferencias entre personas con un CI elevado y las personas con elevadas aptitudes emocionales. En C. M. T, *Influencia de la Inteligencia Emocional en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del 8°, 9° y 10° Año de Educación Básica de la sección vespertina del colegio Kleber Franco Cruza de la ciudad de Machala, período 2011-2012* (pág. 51). Machala.

41. Vizcarra, A. (25 de Abril de 2011). *Función y resolución de conflictos*. Obtenido de Función y resolución de conflictos: <http://funcionyresoluciondeopv.blogspot.com/2011/04/tipos-de-conflictos.html>

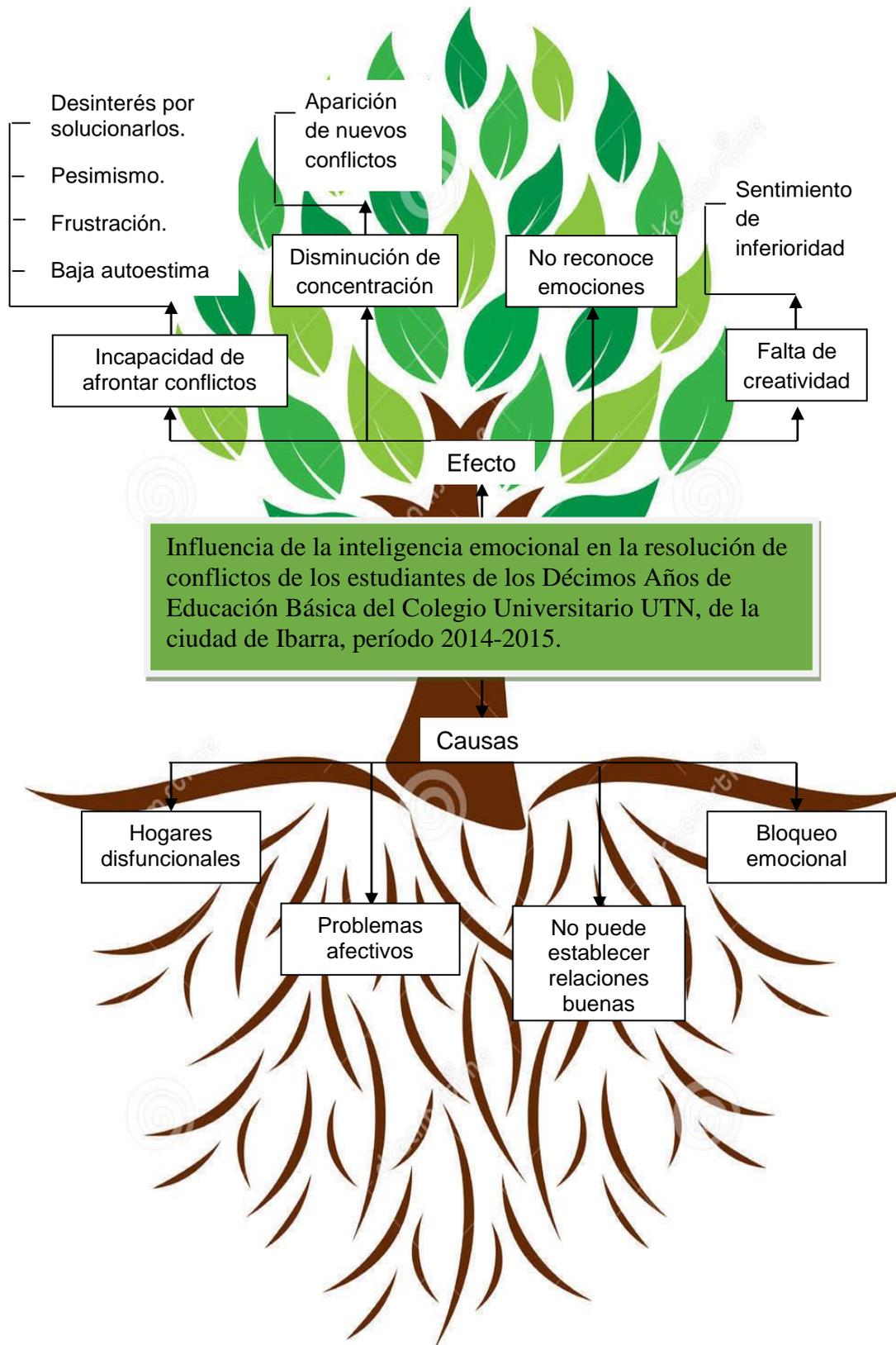
## ANEXOS.

### ANEXO 1: MATRIZ DE COHERENCIA.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>
¿Cómo influye la inteligencia emocional en la resolución de conflictos de los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica del Colegio Universitario UTN, de la ciudad de Ibarra, período 2014-2015?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos de los estudiantes de los Décimos Años de Educación General Básica, del Colegio Universitario UTN, de la ciudad de Ibarra, período 2014-2015.
<b>Interrogantes de investigación.</b>	<b>Objetivos específicos.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Por qué es necesario diagnosticar los niveles de inteligencia emocional mediante una encuesta?</li><li>- ¿Por qué es necesario sustentar la información obtenida sobre inteligencia emocional en resolución de conflictos?</li><li>- ¿Con qué objetivo diseñar una guía metodológica que contenga talleres que permitan aplicar la inteligencia emocional al resolver conflictos?</li><li>- ¿Para qué socializar la propuesta a los actores principales en esta investigación?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diagnosticar los niveles de Inteligencia Emocional mediante una encuesta.</li><li>- Sustentar la información obtenida sobre Inteligencia emocional en la resolución de conflictos.</li><li>- Diseñar una guía metodológica que contenga talleres que permita aplicar la Inteligencia Emocional al resolver conflictos.</li><li>- Socializar la propuesta a los actores principales de esta investigación.</li></ul>

Elaborado por: Soledad Valenzuela.

## ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS.





## ANEXO 3: ENCUESTA

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



La presente encuesta, tiene como objetivo determinar de influencia que ejerce la Inteligencia Emocional (IE) en la resolución de Conflictos, si se entiende que la IE es la habilidad para entender las emociones y conducirlas, utilizándolas equilibradamente para guiar las conductas con fines positivos.

#### Indicaciones:

- Lea detenidamente las preguntas que a continuación se presenta.
- Responda a cada una de acuerdo a su criterio.
- En lo posible no deje ninguna pregunta sin contestar.

#### Curso:

.....

Responda a las siguientes preguntas según su nivel de acuerdo.

**1 ¿Tiene usted confianza de los actos que realiza?**

- Siempre
- A veces.
- Nunca.

**2 ¿Permanece equilibrado aún en los momentos críticos?**

- Siempre
- A veces.
- Nunca.

**3 ¿Aporta soluciones originales a los problemas?**

- Siempre
- A veces.
- Nunca.

**4 ¿Busca la comprensión mutua para llegar a acuerdos?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

**5 ¿Maneja a las personas difíciles y las situaciones tensas en forma imparcial con delicadeza?**

Siempre.

A veces.

Nunca.

**6 ¿Busca soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados?**

Siempre.

A veces.

Nunca.

**7 Cuando tiene un problema ¿prefiere evadirlo antes que afrontarlo?**

Siempre.

A veces.

Nunca.

**8 En momentos en los que usted está atravesando estados emocionales de ira, tristeza o euforia, ¿Puede controlar su comportamiento?**

Siempre.

Casi siempre.

A veces.

**9 ¿Piensa usted que sus pensamientos, actitudes, emociones, generalmente son adecuadas y por lo tanto los demás deben pensar, actuar y sentir de la misma manera?**

Siempre.

A veces.

Nunca.

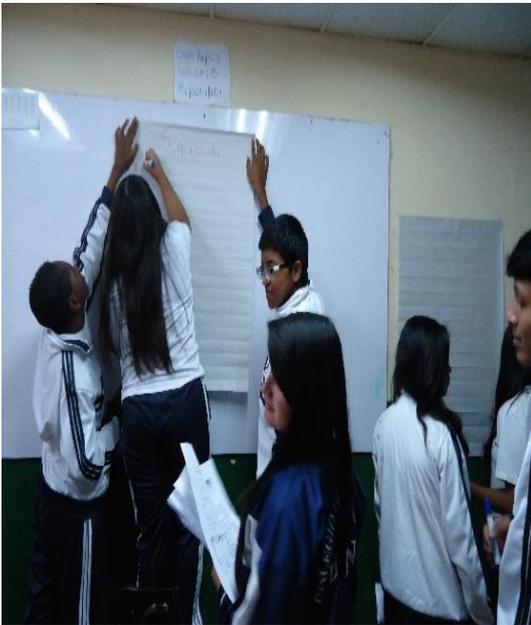
**10 ¿En qué medida comprende los diferentes puntos de vista de los demás?**

Siempre

A veces.

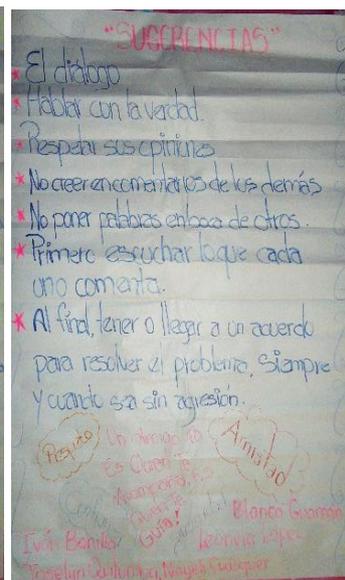
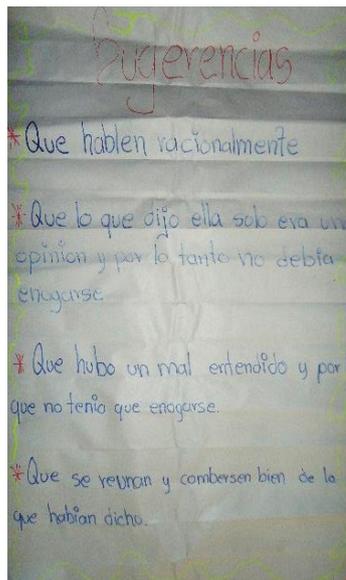
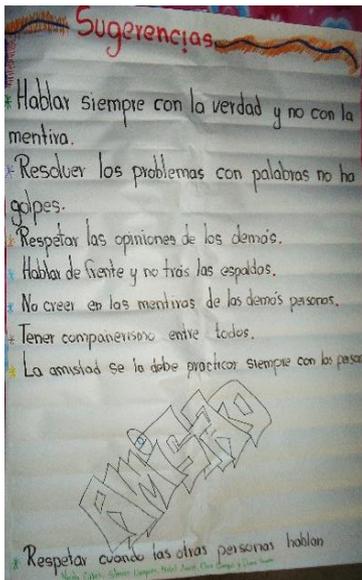
Nunca.

**ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LA SOCIALIZACIÓN A ESTUDIANTES.**

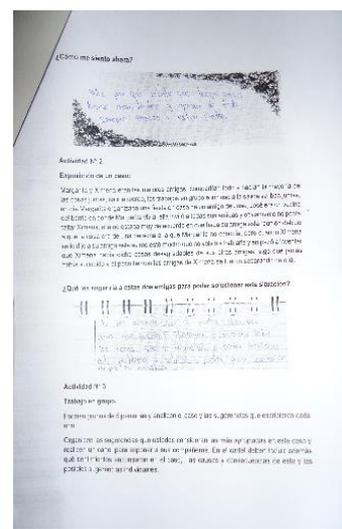
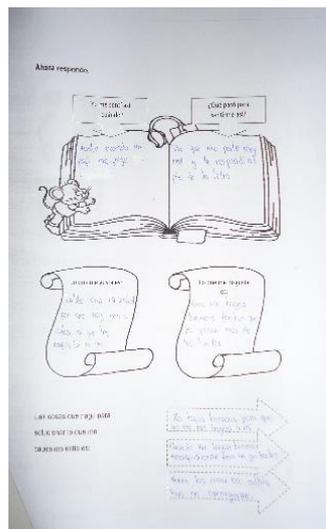
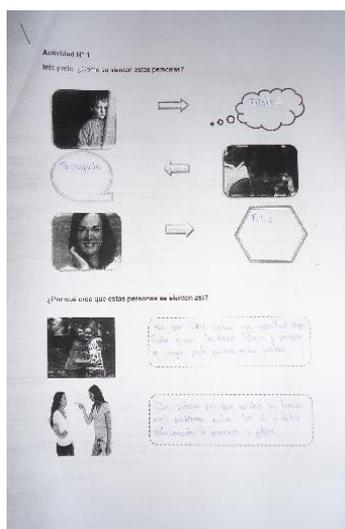


## ANEXO 5: TRABAJO REALIZADO POR LOS ESTUDIANTES EN LA SOCIALIZACIÓN Y EVALUACIÓN.

### ACTIVIDAD GRUPAL



### ACTIVIDAD INDIVIDUAL



## ANEXO 6: CERTIFICADO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

**COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN"**  
Anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología  
Ibarra – Ecuador

---

Ibarra, 22 de Junio de 2015

### CERTIFICADO

Certifico que la señorita VALENZUELA CHECA SOLEDAD ALEXANDRA con número de cédula 100384156-4 aplicó las encuestas a los estudiantes de los DÉCIMOS E.G.B del Colegio Universitario "UTN" 2014-2015, como parte del desarrollo de su Trabajo de Grado titulado: **"INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN, PERIODO 2014-2015"**. Acción que se llevó a cabo el día 18 de Junio del 2015.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

  
LIC. HERNÁN SARMIENTO  
INSPECTOR GENERAL

## ANEXO 7: CERTIFICADO DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

**COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN"**  
**Anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología**  
**Ibarra – Ecuador**

---

Ibarra, 09 de diciembre del 2015

**CERTIFICADO**

Certifico que la señorita VALENZUELA CHECA SOLEDAD ALEXANDRA con número de cédula 100384156-4, realizó su trabajo de investigación en esta institución, además socializó la propuesta con el tema **"ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES"** dirigida a los estudiantes, como parte del desarrollo de su Trabajo de Grado titulado: **"INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN" PERÍODO 2014-2015"** "Acción que se llevó a cabo en el día de 9 de diciembre del 2015.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

  
Lic. Hernán Samiengo  
INSPECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100384156-4	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Valenzuela Checa Soledad Alexandra	
DIRECCIÓN:		Yahuarcocha	
EMAIL:		Solessito22@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	577-052	TELÉFONO MÓVIL	0985157302

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PERÍODO 2014-2015
AUTOR (ES):	Valenzuela Checa Soledad Alexandra
FECHA: AAAAMMDD	2016/02/19
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Psicología Educativa y Orientación Vocacional.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ramiro Núñez Gómez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
COMISIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

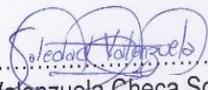
Yo, Valenzuela Checa Soledad Alexandra, con cédula de identidad Nro. 100384156-4, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes febrero del 2016

### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Valenzuela Checa Soledad Alexandra  
C.C. 100384156-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Valenzuela Checa Soledad Alexandra, con cédula de identidad Nro. 100384156-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DÉCIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PERÍODO 2014-2015”**. que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Psicología Educativa y Orientación Vocacional en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 18 días del mes de febrero del 2016

(Firma) .....   
Nombre: Valenzuela Chéca Soledad Alexandra  
Cédula: 100384156-4