



# Inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada

Emotional intelligence in conflict resolution in an academic institution

 Leonor Abad Bautista<sup>1a</sup>  
 Gerardo Oscar Cortez Becerra<sup>2b</sup>

**Fecha de recepción:** 30/08/2023

**Fecha de aceptación:** 03/10/2023

**DOI:** <https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2519>



**Correspondencia:** Leonor Abad Bautista  
[abautistal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:abautistal@ucvvirtual.edu.pe)

## Resumen

*El objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada, ya que se ha identificado que en las instituciones educativas los estudiantes, no cuentan con la facultad consustancial de manejar, desafiar o solucionar dificultades que enfrentan día a día. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, básica, correlacional, de diseño no experimental. La población señalada de 79 estudiantes de una universidad privada, se aplicó un muestreo no probabilístico intencional. La técnica aplicada fue de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se utilizó un formulario en formato virtual que constó de 20 preguntas el cual midió la dimensión control emocional, así como la dimensión competencia comunicativa y por último la dimensión evaluación de resultados y se cuantifico a través de tres categorías (3) siempre, (2) a veces, (1) nunca. La información se almacenó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y para el procesamiento de los datos se ejecutó en el software SPSS v. 25, donde se analizó la información a través de la estadística descriptiva e instrumental. Los resultados revelaron una alta predisposición para evaluar los resultados de un conflicto lo cual se relacionó con la capacidad de interactuar y promover oportunidades de solución de manera asertiva y comprometida. Se concluyó que la competencia comunicativa es quien determina la resolución de conflictos.*

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, resolución de conflictos, microsociedad

## Abstract

*The objective was to determine the influence of emotional intelligence on conflict resolution in a private university, since it has been identified that in educational institutions, students do not have the inherent power to manage, challenge or solve difficulties that they face every day. day. The research has a quantitative, basic, correlational, non-experimental design approach. Intentional non-probabilistic sampling was applied to the indicated population of 79 students from a private university. The technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire. A form was used in virtual format that consisted of 20 questions which measured the emotional control dimension, as well as the communicative competence dimension and finally the results evaluation dimension and was quantified through three categories (3) always, (2) sometimes, (1) never. The information was stored in a Microsoft Excel spreadsheet and the SPSS v software was executed for data processing. 25, where the information was analyzed through descriptive and instrumental statistics. The results revealed a high predisposition to evaluate the results of a conflict, which was related to the ability to interact and promote solution opportunities in an assertive and committed manner. It was concluded that communicative competence is what determines conflict resolution.*

**Keywords:** Emotional intelligence, conflict resolution, micro-society

---

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Pimentel - Chiclayo, Perú

<sup>2</sup>Universidad Señor de Sipán SAC, Pimentel - Chiclayo, Perú

<sup>a</sup> Doctora en Administración de la Educativa, [abautistal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:abautistal@ucvvirtual.edu.pe), <https://orcid.org/0000-0002-1908-9338>

<sup>b</sup> Magíster en Docencia y Gestión Educativa, [cbecerrager@uss.edu.pe](mailto:cbecerrager@uss.edu.pe), <https://orcid.org/0000-0002-4363-6645>

## **1. Introducción**

El escenario educativo contempla un entorno con diversas cualidades particulares en la forma de mostrar, accionar y expresar emociones. Los alumnos manifiestan diversos pensamientos de creación de las diversas relaciones sociales que se generan en su entorno. Los seres humanos somos únicos, con mucha necesidad de relacionarnos con nuestros pares, vivir en amor, la cercanía y la conexión es un momento decisivo en el crecimiento y formación del ser humano (Carmona y Rosas, 2017), cuando se es niño es importante que la primera relación entre ellos con sus familiares o cuidadores sea de forma estable, ayudándolos a formar la base para sus relaciones a lo largo de su vida fortaleciendo el área socio afectiva y las relaciones entre pares (Onochie, 2020).

Los datos estadísticos son preocupantes sobre el maltrato de niños y juventud en nuestra realidad, resaltando que en el 2017 el 66% de niños y adolescentes ha sido víctima de bullying, en unos 18 territorios, dando un reporte de 246 millones de niños y adolescentes ha sido víctima de abuso (Onochie, 2020), de esta manera la Organización de las Naciones Unidas para Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) asegura que todos los niños y adolescentes deben gozar de ambientes de aprendizaje inclusivos, seguros, y sanos (UNESCO, 2022).

Contemplando el marco internacional, cuando se habla de educación, podemos observar como en diversas entidades educativas ya sean de nivel de educación básica o nivel superior se muestran diferencias, egoísmo, individualismo, deficiencia en el dominio de habilidades comunicativas, desconocimiento del manejo de las relaciones interpersonales, ocasionando malos entendidos e incomprendiones entre sus compañeros. De esta forma el conflicto debe ser una oportunidad para crecer, permitir aprendizajes, ya que puede tomarse como estrategia didáctica que conlleve al desarrollo de temas académicos (López, 2018), por esto los educadores median en los diversos conflictos entre los alumnos y no permiten que se agrave evitando la agresión del discurso, analizan las causas del conflicto donde la inteligencia emocional es muy importante en la gestión de conflictos ya que las personas debido a su condición de seres racionales comprenden las emociones tanto de uno mismo como de los demás personas (Perpiñan, 2019).

Tolentino (2021) mediante el diseño de un programa de intervención para desarrollar competencias emocionales sustentados en epistémicos de base teórico-conceptual, observó problemas centrados en los docentes los que mostraron tener impedimento frecuente para mantenerse firme en sus emociones intrapersonales, además; apreció otros indicadores emocionales como la autoexploración emocional y retroalimentación que beneficia los aprendizajes en los estudiantes. En tanto considera que motivar al docente genera un impacto en los estudiantes gestando la introspección y autoconocimiento mejorando los procesos de enseñanza aprendizaje.

Ceniceros et al. (2017) expone que para Latinoamérica casi siempre en diversas instituciones educativas, los estudiantes tienen un bajo control emocional a estos se suma los desniveles en el rendimiento académico,

acompañado por rechazos raciales, étnicos, económicos, religiosos, etc. En una medida de 1 a 5, el promedio de la inteligencia emocional en estudiantes latinoamericanos de básica es de 3, encontrándose en una media regular. El Ministerio de Educación Chileno señala que la salud emocional es un estado de bienestar físico y psicológico donde la persona debe adaptarse perfectamente a las situaciones cambiantes, el 90% de los estudios realizados indica que un niño emocionalmente estable está preparado para enfrentarse a los retos sociales y académicos que se le presenten (Perpiñan, 2019).

Bach (2015) Señala que las emociones aún no han sido comprendidas en su totalidad por esta razón hace un llamado a nuestra reflexión inicialmente en nosotros y luego hacia los demás de esta manera aprenderemos a transformarlas y sensibilizarlas por esta razón como seres inteligentes debemos hacer un mundo mas humano.

La práctica de la inteligencia emocional es de gran importancia en la formación de los alumnos en las diversas instituciones educativas, ya que permitirá estar preparados para hacerle frente a las demandas actuales, las tensiones, la globalización del conocimiento personal, estudiantil y profesional, la necesidad de mejora continua, son posturas cambiantes del ánimo emocional de los alumnos (Novillo, 2017).

En tal sentido, se planteó la pregunta problema: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en los estudiantes del I y II Ciclo de una universidad privada?, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en una universidad privada, ya que se ha identificado que en las Instituciones Educativas los estudiantes, no cuentan con la capacidad propia para poder dominar, enfrentar o resolver dificultades regulando sus sentimientos, dado a que no todos aplican la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales mediante habilidades que nos ayuden a la resolución de conflictos (Galindo-Domínguez et al., 2022).

Moscoso (2017) puso en práctica un programa de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño académico de los estudiantes encontrando que existe diferencia significativa antes y después de aplicar el programa. A los estudiantes que se les refuerza para que sustenten y defiendan sus ideales llegan a ser asertivos con pleno dominio de sus derechos, teniendo un desempeño eficiente, mejorando su autoestima, autodominio y autonomía, favoreciendo su fluidez comunicativa y seguridad en sus conocimientos. En el caso contrario, a los estudiantes que no se les reforzó no son asertivos, desconocen sus derechos, inseguros dejando de ser asertivos y comunicativos.

Rodríguez (2005) propuso un diseño para un programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes, se fundamenta en las emociones de las personas las cuales permiten estar conscientes de su existencia, por esta razón el reconocimiento a su existencia hace que se reconozca las emociones como tales, en su defecto dejaríamos de ser los que somos.

La investigación se justifica por la relevancia que requiere propiciar la utilidad de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos dado a que esto es un conjunto de actos emocionales que encierran cualidades

sociales los cuales ayudan a desarrollar y estimular nuestras competencias intelectuales (Lewis, 2020; Magallanes, 2018) en docentes, administrativos y estudiantes para que trabajen de manera conjunta proporcionando un soporte tanto emocional como actitudinal facilitando el desarrollo pertinente en la calidad educativa con ambientes de aprendizaje agradables y empáticos , beneficiando a la comunidad educativa ya que dará una perspectiva acertada de la inteligencia emocional y la acertada resolución de conflictos y de esta forma los estudiantes se enfrenten óptimamente a su ámbito formativo; contribuyendo a la sociedad académica.

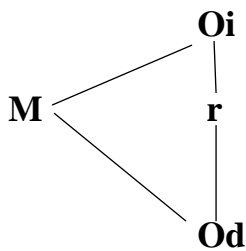
## 2. Material y Métodos

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, básica, correlacional, de diseño no experimental. La población es de 79 estudiantes de una institución educativa, se aplicó un muestreo no probabilístico intencional que consiste en la selección de los sujetos de estudio y los cuales poseen algunas características, criterios (Otzen y Manterola, 2017) que son necesarios para el estudio, quedando la muestra conformada por 35 estudiantes del I y II ciclo de una Universidad Privada.

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario de preguntas. Para la variable resolución de conflictos se utilizó un formulario en formato virtual el cual midió la dimensión control emocional, dimensión competencia comunicativa, dimensión evaluación de resultados, compuesto por 20 ítems y tres categorías (3) siempre, (2) a veces, (1) nunca.

La información recogida fue almacenada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS v. 25, donde se analizó la información a través de la estadística descriptiva e instrumental.

El diseño utilizado fue tal como se muestra en el diagrama:



Donde:

M: Muestra

Oi: Inteligencia emocional

Od: Resolución de Conflictos

r : Relación de variables

En cuanto al componente ético, es preciso indicar que se mantuvo en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada por los estudiantes, así mismo la información recopilada se obtuvo con la participación voluntaria de los participantes bajo el consentimiento informado.

### 3. Resultados

**Tabla 1**

*Porcentajes obtenidos de la variable de resolución de conflictos en sus dimensiones emocional, competencia comunicativas y evaluación de resultados.*

VARIABLE: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		Porcentajes (%)			
Dimensión	Ítems	Nunca	A veces	Siempre	
Dimensión Control emocional	1.- Tiene la habilidad de dar respuestas satisfactorias a un inconveniente		40	60	
	2.- Reconoce las habilidades propias, como de los demás para dar solución al momento de un conflicto.		49	51	
	3.- Sabe cómo reaccionar ante situaciones poco favorable a dar la respuesta a un conflicto.			51	49
	4.- Considera factibles las opiniones de los demás para dar solución a un problema laboral o familiar.	3	23	74	
	5.- Prefiere evitar situaciones desagradables que se presentan en tu entorno laboral.		37	63	
	6.- Sé cómo responder a situaciones poco armónicas, que se suscitan en el entorno laboral.		46	54	
	7.- Sé cómo enfrenar situaciones conflictivas, siendo mediador con las partes.		60	40	
	8.- Tiene presente las habilidades que tienen los miembros de la unidad educativa para afrontar las situaciones entre los estudiantes.	3	43	54	
Dimensión Competencia comunicativa	9.- Sé escuchar de forma asertiva para llegar a dar una respuesta a los eventos de conflictos entre pares.		26	74	
	10.- Acepta respuestas u opiniones emitidas, aunque no sean de tu agrado.		26	74	
	11.- Emplea estrategias para mantener un diálogo verbal que te permitan transmitir un mensaje claro y conciso.		23	77	
	12.- Tiene la facilidad de receptar los mensajes verbales o no verbales.		49	51	
	13.- Me resulta difícil expresar una respuesta positiva, ante situaciones de conflicto.	37	37	26	
	14.- Identifica que es lo que quieren dar a conocer, con las señales no verbales.		69	31	
	15.- Te es fácil entender los mensajes no verbales, que presentan los compañeros de trabajo.		74	26	
	16.- Después de lograr dar una solución a un conflicto de manera satisfactoria reflexiono mi accionar.		26	74	
Dimensión evaluación de resultados	17.- Cuando intervengo en situación complejas se busca entre todos los involucrados una se busca una solución acertada.		29	71	
	18.- Sabe ser mediador para llegar a que los involucrados asuman acuerdos y compromisos a cumplir		43	57	
	19.- Siente satisfacción cuando tus sugerencias han sido tomadas de manera acertada.		20	80	
	20.- Considera necesario intervenir con acciones positivas que permitan lograr cambios en el grupo.		23	77	

**Tabla 2**

*Resumen del nivel de resolución de conflictos en estudiantes encuestados de una Universidad privada*

Resumen de nivel de resolución de conflictos	Porcentajes (%)			
	Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable resolución de conflictos	-	45.7	54.3	
Dimensión control emocional	-	45.7	54.3	
Dimensión competencia comunicativa	-	65.7	34.3	
Dimensión evaluación de resultados	-	25.7	74.3	

*Nota.* Porcentajes obtenidos del cuestionario aplicado.

La resolución de conflictos es una capacidad que desarrolla la persona en la que puede generar una oportunidad valiosa para manejar actividades que expongan experiencias positivas. La tabla 2 refleja un nivel alto para evaluar los resultados en un conflicto, esto puede relacionarse a la capacidad de interactuar y promover oportunidades de solución de manera asertiva y comprometida. También es observable un nivel medio aceptable en la dimensión competencia comunicativa donde puede asociarse a la capacidad de las personas para enfrentar conflictos lo que puede interpretarse como un proceso continuo de construcción y reconstrucción de nexos hacia entendimiento y la convivencia.

#### **4. Discusión**

De la tabla 1 se observa un alto porcentaje para el manejo de conflictos por los encuestados desde la dimensión de control emocional, esto refleja un adecuado manejo desde la perspectiva de la inteligencia emocional resaltando la toma de opiniones de los demás y así como solucionar dificultades laborales y familiares, esto guarda concordancia con lo manifestado por Magallanes (2018) donde manifiesta que el control emocional, es el conjunto de habilidades que ayuda a analizar la información la cual nos ayuda a solucionar problemas diversos; en la misma línea Rodríguez (2020) fundamenta que todas las personas enfrentamos problema día a día, los cuales debemos saber canalizarlos de forma creativa aprendiendo a gestionar nuestras emociones, la forma de alcanzarlo es educarse, ya que es el pilar de una sociedad justa la cual debe ofrecer mejores oportunidades de desarrollo, aprovechando de forma positiva los conflictos los cuales nos deben ayudar a vivir cada día mejor.

En la dimensión competencia comunicativa se visualiza de manera importante la capacidad e importancia de la escucha para dar solución a conflictos de manera asertiva, la tolerancia a las respuestas dadas, así como la emisión de un discurso claro, esto es posible cuando la persona logra mantener niveles de control personal generando puentes de diálogo entre sus pares. Lo expuesto guarda relación con Magallanes (2018) que considera que es la respuesta adecuada ante una situación conflictiva siendo un grupo de habilidades que intervienen y que permiten emitir y recibir mensajes verbales y no verbales en situaciones diferentes. De la

misma forma Mortigo y Rincón (2018) establece que las competencias comunicativas, las conexiones afectivas deben tener mayor consideración en la educación superior para lograr conocer los conceptos socializándolos en la educación académica para alcanzar un mejor impacto.

En la dimensión evaluación resultados se observa que resulta importante la satisfacción obtenida cuando la participación es considerada dentro de los procedimientos que contribuyen a la resolución de problemas. Los resultados de las dimensiones se perfilan con lo expuesto por Lev Vygotsky (1981) donde manifiesta que el alumno, es un ser humano, así como un ente social que cimienta las bases de su desarrollo ideológico de la producción asociativa en la teoría de la producción social la cual facilita la resolución de conflictos. La toma de conciencia ayuda a conceptualiza la reconstrucción del conocimiento mediante la actividad mental de la persona. De esa forma, el educando debería tomar posesión de métodos de conducta que lo conduzcan hacia una perspectiva resolutoria de los conflictos en el grupo familiar, el aula, el colegio (Torrejón, 2020). Todo cambio que se implemente en una organización va a manifestar diversos conflictos por esta razón se propone diversas soluciones, evaluándose para aceptar y ejecutar los que, si funcionan y desechando los que no funcionan, y de esta manera mejorar continuamente, para poder usar toda la experiencia en la resolución de futuros conflictos.

Díaz (2018) manifiesta que todo proceso que se implemente en una organización, es el proceso de resolución de conflictos también incluye una fase de evaluación. De esta forma se evalúa y hacer mejor las cosas la experiencia nos enseña que es mejor hacer buenos tratos, resolver los conflictos y proponer soluciones viables las cuales nos ayuden a mejorar día a día.

El conflicto debe ser manejado como oportunidad de cambio y de construcción la cual nos ayude a comprender las diversas realidades personales y sociales, así como ofrecer cambios educativos y profesionales mejorando las condiciones económicas y políticas para el crecimiento de la sociedad y de la educación de esta forma se mejore las condiciones de convivencia, siendo creativos e innovadores, todo esto se relacionan con los resultados obtenidos en la presente investigación

Calderón , (2017) coincide en teorizar y organizar conceptos y modelos coherentes con verosimilitud y consistencia que permitan la extensión de la realidad del manejo de las interacciones interpersonales y acciones comunes entre los actores, así mismo Lewis (2020) afirma que es una guerra por valores y derechos, por naciones, poder y recursos escasos; un conflicto para neutralizar, dañar o eliminar a los oponentes, esta es una parte importante de la formación del grupo, así como de su sostenibilidad, ya que permite que el grupo defina sus límites en relación con el resto de su entorno social y sus miembros, se identifiquen con él y se obliguen entre sí llegando a acuerdos favorables.

Biquerra, (2020) señala que el avance progresivo en la sensibilización social ha ido en aumento creciendo las publicaciones, investigaciones, experiencias académicas, talleres, cursos, etc juntamente con el crecimiento

de la tolerancia a la frustración residencia y el bienestar emocional, hacen todo esto referencia al bienestar y la felicidad siendo uno de los objetivos de la educación emocional.

Por esta razón, algunos casos de falta de confianza y de comunicación inteligente se da por la falta de colaboración entre pares (Robbins y Judge, 2019). Esto se asemeja a los resultados proporcionado por los encuestados en esta investigación, donde la competencia comunicativa es muy importante cuando se enfrenta situaciones de conflicto, en especial en el ámbito educativo ya que el dialogo es fundamental en todo conflicto para solucionarlo.

Los resultados de la investigación guardan también consonancia con lo expresado por Paz (2021) que considera que para una adecuada resolución de conflictos de manera asertiva se requiere de poner en práctica la inteligencia emocional, en el mismo sentido Carmona y Rosas (2017) sustenta que la resolución de conflictos propicia beneficios individuales grupales obteniendo resultados favorables en las diferentes áreas de la sociedad, se puede decir que promueve los pensamientos variados. Cabe precisar que en la variable inteligencia emocional los estudios de Howard Garner fundamenta la teoría de las inteligencias múltiples, las cuales nos ayuda a desarrollar el buen uso de habilidades permitiendo a la persona el control de las emociones mejorando sus actuaciones y pensamientos, teniendo una coincidencia con esta investigación en el control emocional la cual favorece a la resolución de conflictos.

Cabe indicar que la inteligencia emocional se concibe como la capacidad de la persona a través del manejo adecuado de sus habilidades interpersonales e intrapersonales para poder manejar y controlar una situación determinada, la cual se asocia en la actualidad como uno de los principales predictores del éxito en la resolución de conflictos, sin embargo; esto abre un abanico de posibilidades que tiene cada persona lo que no permite generalizar instrumentos o metodologías debilitando su validez científica (Medina et al. 2021).

## **5. Conclusiones**

El control emocional para la resolución de conflictos es medio, por esta razón se señala que es importante pero no primordial para los estudiantes de la Universidad Privada, esta debe adoptar medidas con los departamentos que favorezcan estas actividades para mejorar el nivel de esta dimensión. La competencia comunicativa si determina la resolución de conflictos, esta se ubica en el 65,7% de coincidencias, por esta razón la Universidad Privada debe preparar a sus docentes para que los estudiantes desarrollen habilidades comunicativas y de esta forma obtener los mejores resultados al momento de enfrentar conflictos. La evaluación de resultados no determina la resolución de conflictos, en esta investigación se ubica en el 25,7% de coincidencias. Cabe resaltar que la inteligencia emocional depende de cuánto la persona ejercita sus habilidades intra e interpersonales y no necesariamente constituye habilidades que puedan generalizarse.



## 6. Referencia

- Bach, E. (2013) *La belleza de sentir*. Plataforma. Universidad de Barcelona – España.
- Bisquerra, R. (2020) *De la inteligencia emocional a la educación emocional*, Barcelona: Praxis
- Calderón, P. (2017) *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. Revista paz y conflicto, Lima- Perú
- Carmona, P. y Rosas, P. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Revista LIDER, 19(31), 107 - 118.
- Carmona, P. *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Sapienza Organizacional. Volumen 53 Universidad de los Andes – Venezuela
- Ceniceros, S., Vasquez, M., & Fernández, J. (2017) *La inteligencia emocional y el aprendizaje*. Revista Cuerpos Académicos y Grupo de Investigación.  
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/147/270>
- Díaz, L. (2020) *Inteligencia, resiliencia y autoestima en personas con discapacidad física y sin discapacidad*. Enfermería Global, Vol. 17 N° 50 abril 2018
- Galindo - Domínguez, H., Sainz de la Maza, M. y Losada Iglesias, D.(2022).*La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 25(3), 141-157.  
DOI: <https://doi.org/10.6018/reifop.528721>
- Lev Vygotsky (1981) *Infancia y aprendizaje*, Pleyade Buenos Aires - Argentina
- Lewis, C. (2020). *Las funciones del Conflicto Social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- López, T. (2018). *Inteligencia Múltiple en el trabajo docente y su relación con la teoría del desarrollo cognitivo*. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca - Ecuador.
- Medina, C., Vargas, A., Gónzales, J. y Medina, A. (2021). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en el ejercicio de la docencia universitaria: una revisión*. Rev. Hacedor, 5(2) - 130-140.  
DOI: <https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1936>
- Magallanes, M. (2018) *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo [Tesis de Maestría]*. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- Mortigo, A. & Rincón, D. (2018). *Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos*. Revista Boletín Redipe, 7(2), 104–113. URL: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>
- Moscoso, R. (2017). *Aplicación del programa desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño académico de los estudiantes del nivel de educación secundaria de la institución educativa privada "SISE"*. (Tesis doctoral), Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Novillo, V. (2017). *La inteligencia emocional en la formación integral de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria de la universidad de las fuerzas armadas espe, extensión santo domingo de*

- los tsáchilas [Tesis de maestría]. URL:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25409/1/VER%C3%93NICA%20NOVILLO%20SOLORZANO%201.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paz, K. (2021). La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio – septiembre 2021 [Trabajo de titulación]. URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25975/1/FCP-CPI-PAZ%20KAREN.pdf>
- Onochie, M. (2020). Orientación para familias sobre Autorregulación emocional y alternativas para eliminar la violencia en la crianza. Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). URL: <https://www.unicef.org/lac/media/13906/file/Autorreguacion-Emocional-Famiias-Prevencion-Violencia.pdf>
- Perpiñan, S. (2019). La salud emocional en la educación inicial. Subsecretaria de educación especializada e inclusiva. URL: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/Enero-2019.pdf>
- Robbins, S. y Judge T. (2019). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.
- Rodríguez, A. (2020). La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales Dentro del Ámbito Educativo. *Revista científica CIENCIAEDUC*, 4(1). URL: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170011/html/index.html>
- Rodríguez, I. (2005). Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes del centro de estudios avanzados (Tesis Doctoral). Tecana American University, Maracaibo.
- Tolentino, K. (2021). Programa de intervención para desarrollar competencias emocionales en docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana [Tesis de maestría] Universidad San Ignacio de Loyola. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/11306>. Torrejon, J. (2020)
- Torrejón, J. (2020). Competencia intercultural, convivencia escolar y su incidencia en la resolución de conflictos en estudiantes de secundaria - Los Olivos 2020. [Tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51313>
- UNESCO (2022). Entornos de aprendizaje seguros: Prevención y tratamiento de la violencia en la escuela y sus alrededores. (visitado el 12/08/2023). Disponible en : <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>