



Universidad del Desarrollo
Facultad de Educación

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA A TRAVÉS
DE LA ENSEÑANZA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:
UNA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN EN DOCENTES DE
PRIMERO BÁSICO.

POR: CAMILA FRANCISCA GONZÁLEZ TORRES

Tesis presentada a la Facultad de Educación de la Universidad del
Desarrollo para optar al grado académico de Magister en
Psicopedagogía.

PROFESOR GUÍA:

Dra. VIVANA HOJMAN ANCELOVICI

Octubre 2022
SANTIAGO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a todos los agentes participantes de la investigación, a la dirección y coordinación del colegio, quien permitió que la fase de diagnóstico e implementación se llevara a cabo. A las docentes participantes por su buena disposición y motivación a participar, compartiendo sus conocimientos y experiencias.

Al mismo tiempo, agradezco a mi familia por todo el apoyo y la compañía durante este tiempo, por el entusiasmo y entendimiento en el proceso.

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
AGRADECIMIENTOS.....	i
TABLA DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1 Antecedentes y Propósito del Estudio.....	5
1.2 Delimitación del Problema e Interrogantes del Estudio	12
1.3 Justificación del Estudio.....	16
1.4 Objetivo General	18
1.5 Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	19
2.1 Orientación Metodológica.....	19
2.2 Tipo de Investigación.....	21
2.3 Características de la Población y de la Muestra.....	22
2.4 Estrategias para la Recolección de Información	24
2.5 Estrategias de Análisis de Información	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
3.1 Percepción de las docentes sobre la resolución de conflictos en el aula.26	
3.1.1 Percepción de las docentes sobre resolución de conflictos en general.26	
3.1.2 Percepción de las docentes sobre resolución de conflictos de forma pacífica en el aula.	27
3.2 Percepción de las docentes sobre sus competencias y saberes para enfrentar la resolución de problemas.	27
3.3 Percepciones de las docentes sobre la enseñanza de la Inteligencia Emocional en Primer Ciclo Escolar.	29
3.3.1 Percepciones de las docentes sobre la conceptualización de Inteligencia Emocional.....	29

3.3.2 Percepciones de las docentes sobre las estrategias para la promoción de la enseñanza de la Inteligencia Emocional.....	29
3.4 Relación entre la Resolución Pacífica de Conflictos y la Enseñanza de la Inteligencia Emocional.....	31
CAPÍTULO IV: MODELO DE INTERVENCIÓN.....	33
4.1 Objetivo General de Intervención.....	33
4.2 Objetivos Específicos de Intervención.....	33
4.3 Acciones a Realizar	33
4.4 Público Objetivo	46
4.5 Cronograma de Actividades.....	46
CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.....	47
5.1 Descripción del Proceso de Implementación.....	47
5.2 Análisis de Dificultades y Facilitadores del Proceso de intervención.....	55
5.3 Reflexiones a partir de la Experiencia	56
5.4 Descripción del Procedimiento de Evaluación (metodología, muestra, instrumentos, análisis de la información, etc.)	60
5.5 Resultados	63
5.6 Conclusiones	69
REFERENCIAS	73
ANEXOS	78
Anexo 1:	78
Anexo 2:	81
Anexo 3:	85
Anexo 4:	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	37
Tabla 2.	46
Tabla 3.	52
Tabla 4.	61

RESUMEN

En esta investigación se busca conocer las percepciones que poseen los docentes sobre la enseñanza de la Inteligencia Emocional y la relación que tiene esta con la resolución pacífica de conflictos en el aula, entendiendo la Inteligencia Emocional como “la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular emociones” (Mayer, Salovey y Caruso, 2000, p. 398) y la resolución pacífica de conflictos como “la intención o voluntad de las personas en resolver una disputa” (Ministerio de Educación, 2006).

Además, corresponde a un estudio de carácter cualitativo, el cual se divide en dos partes: un diagnóstico inicial y una intervención en base a los resultados del diagnóstico con una posterior evaluación de resultados de acuerdo a la intervención realizada. Para el diagnóstico se realizó entrevista semi-estructurada a dos docentes que realizan clases en primero básico.

Los resultados del diagnóstico muestran que las docentes reconocen la importancia de la Inteligencia Emocional y consideran una estrecha relación entre el desarrollo de esta y la resolución pacífica de conflictos, pero que al mismo tiempo no conocen certeramente como incluir la Inteligencia Emocional en sus clases, además del interés que presentan por el tema, tampoco cuentan con una asignatura específica para poder enseñar a sus estudiantes sobre el tema. Por lo tanto, las docentes declaran que sus estudiantes no poseen mayor conocimiento de sus propias emociones.

Luego de esto, se realiza un periodo de intervenciones con las docentes de primero básico, con la intención de transmitirles a ellas herramientas y estrategias para la enseñanza y desarrollo de la Inteligencia Emocional, para que ellas puedan integrarlas y conocerlas y posterior a esto, las puedan implementar en sus aulas.

Los resultados de la implementación muestran un aumento en el uso de dichas estrategias por parte de las docentes en el aula y un aumento en el desarrollo y reconocimiento de las emociones por parte de los estudiantes de primero básico.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, resolución pacífica de conflictos, primer ciclo de enseñanza básica, habilidades y estrategias, barreras.

INTRODUCCIÓN

A través de los años, el conocimiento de la importancia de las emociones para las distintas actividades humanas ha tomado relevancia en el mundo, sobre todo en el área de la educación, impulsando así la preparación de los estudiantes para la vida en general (Marconi, 2017). Asimismo, la escuela forma parte fundamental de la vida de los niños y niñas, y el principal objetivo de esta es potenciar en ellos el desarrollo de habilidades que les permita ser parte de la sociedad (Tocora y García, 2018). Por esta razón, se cree necesario reflexionar sobre la importancia de la incorporación de instancias de aprendizaje que promuevan la enseñanza de las emociones, además de los objetivos cognitivos, en el currículo nacional.

El objetivo principal del presente es contribuir a superar barreras que impiden la resolución no violenta de conflicto (como por ejemplo: comunicación poco efectiva, invalidación de las emociones, carencia de estrategias para resolución de conflictos, entre otros), mediante prácticas pedagógicas que incorporen la Inteligencia Emocional (IE) en las clases, buscando incrementar el nivel de conocimiento de dichas estrategias en docentes que realizan clases en primero básico, en un colegio particular pagado de la comuna de Villarrica, en la región de la Araucanía. Por lo demás, los sujetos de estudio son profesores de educación general básica, quienes se dedican a trabajar específicamente con estudiantes pertenecientes a un rango de edad entre los 6 y 7 años, rango etario que se ha visto fuertemente afectado por la actual pandemia de COVID-19, ya

que recién el presente año están volviendo a la normalidad y muchos de ellos, recién están conociendo el proceso de escolarización, luego de no haber tenido experiencia previa; además de ser un periodo en el cuál los niños y niñas adquieren gran consciencia de sus emociones y aprenden a manifestarlos frente a otros, como lo han demostrado varios estudios (Cabello, 2011 y Rodríguez, 2015).

En esta investigación se presenta un trabajo de campo realizado en un periodo de 2 meses, con levantamientos de información y posteriores intervenciones, con las docentes antes mencionadas. Por eso, el proceso consiste en una investigación-acción, el cual según Colmenares y Piñero (2008), se trata de un método de autorreflexión del contexto educativo y de gran riqueza para este, ya que además de incrementar el conocimiento de ciertas problemáticas permite al mismo tiempo dar respuestas a estas.

Para llevar a cabo lo mencionado anteriormente, en este estudio se dispuso la organización de 5 capítulos; en el primer capítulo se desarrolla el problema de investigación y su fundamentación. En el segundo capítulo se expone el marco metodológico. En el tercer capítulo se entregan los resultados obtenidos luego de la aplicación de instrumentos de recolección de datos, a través de un proceso de levantamiento de la información. En el cuarto capítulo se trabaja la propuesta de intervención, mostrando sus objetivos y las acciones a realizar para llevarlo a

cabo. Finalmente, el capítulo quinto está relacionado con la implementación de la propuesta de intervención, los resultados y las conclusiones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes y Propósito del Estudio.

La necesidad de incluir en el ámbito educativo y en las salas de clases el estudio de la Inteligencia Emocional se ha visto incrementado en el último tiempo, sobre todo luego del retorno a las clases presenciales post pandemia de COVID-19, donde después de casi dos años en que los estudiantes estuvieron en casa, no solo hubo diferencias en cuanto a la adquisición de los contenidos y habilidades esenciales, sino que también en términos de tolerancia, respecto, aceptación de los pares, frustración, entre otros. En base a esto, un estudio realizado por la UNICEF en el año 2021 declara que:

Frente a la situación epidemiológica y a las medidas dispuestas para contener la propagación del virus, las niñas y niños se enfrentaron a diferentes situaciones, entre ellas: la interrupción de los vínculos físicos con seres queridos, la pérdida de la autonomía y de espacios de socialización, la incertidumbre sobre el avance de la enfermedad y sobre las afectaciones que este causaría en sus personas más cercanas. Frente a estas situaciones era esperable que emergieran algunas respuestas emocionales como temor, ansiedad, angustia, irritabilidad, enojo, falta de concentración y problemas en el sueño. (p. 4).

Conceptos que están fuertemente ligados a los conflictos y al desconocimiento de las emociones propias.

Para comenzar, el término Inteligencia Emocional (IE) fue empleado por primera vez en los años 90 por los autores Salovey y Mayer (1990); pero el auge de este nuevo concepto se generó unos años después, específicamente en 1995, cuando el doctor y periodista del New York Times, Daniel Goleman, publicó su best-seller llamado “Inteligencia Emocional”. Desde ahí en adelante su popularidad aumentó, incrementando también la cantidad de estudios e innumerables investigaciones al respecto. Debido a esto, existen diversas definiciones de la conceptualización de Inteligencia Emocional.

En un principio, y como se mencionó anteriormente, Salovey y Mayer (1990) definieron la IE como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de regular nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestros pensamientos” (p. 198). Según Extremera y Fernández (2003), el modelo original de Salovey y Mayer distinguía lo siguiente: a) evaluación y expresión de emociones; b) regulación de las emociones; y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Por otra parte, Gardner (1993) define IE como la capacidad biopsicológica para codificar la información que se puede llegar a generar en el ámbito cultural y que nos ayuda a la resolución de conflictos. Más tarde y luego de muchos años de investigación Mayer, Salovey y

Caruso (2000) reformulan su primera definición de IE, quedando esta como “la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular emociones” (p. 398).

Por otra parte, la incorporación de la IE dentro de los currículos escolares es de vital importancia. Fernández-Martínez y Montero-García en su investigación denominada “Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil” en el año 2016, señalan que:

La labor y responsabilidad de los maestros no es solo enseñar conocimiento a los alumnos y alumnas, sino contribuir al perfeccionamiento de cada uno de estos niños y, para lograr este objetivo, la I.E puede ser una buena herramienta. De este modo, fomentando su desarrollo, es posible contribuir a la construcción de un mundo más inteligente y más feliz. (p. 54).

Asimismo, García (2016) comenta la relevancia de la implementación de la IE en el currículum escolar. El autor menciona que la necesidad e inquietud que un sujeto presenta al momento de aprender está también relacionado directamente con las emociones y sentimientos, ya que estos evidencian todo lo que pensamos, imaginamos y recordamos. Por lo tanto, el razonamiento y la emocionalidad de una persona trabajan en conjunto, dependiendo una de la otra. (Martínez, 2009).

De esta forma, la importancia de la enseñanza de la Inteligencia Emocional (IE) dentro de las aulas nace desde la necesidad de desarrollar dichas habilidades, ya que según Goleman (1998) “el grado de Inteligencia Emocional no está determinado genéticamente” (p.21), por lo tanto es fundamental enseñarlo y potenciarlo en las escuelas.

Además del desarrollo del concepto de Inteligencia Emocional existen otros, por ejemplo la conceptualización de las habilidades sociales. Roca (2005) citado en Roca (2013) las explica como:

Un conjunto de hábitos -en nuestras conductas pero también en nuestros pensamiento y emociones- que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos” (p. 2).

Mediante la definición de dichas habilidades, entregadas por el autor antes mencionado, podemos comprender la Inteligencia Emocional y las habilidades sociales como conceptos similares, contrastando con esto la posibilidad de ver ambos términos como estudios diferenciados.

Reafirmando estos dichos encontramos los escritos de Roca (2013) quien afirma que efectivamente existen diferencias entre IE y habilidades sociales, ya que

ambas presentan mayor énfasis en determinados aspectos de su propia realidad (ej. la Inteligencia Emocional presenta mayor énfasis en las emociones), razón por la cual ambos pueden ser vistos como diversos mapas de un mismo territorio. Roca (2013) afirma que a pesar de que la IE se centra en las emociones, estas están unidas a las cogniciones y comportamientos de las personas, por lo que al mencionar las emociones también nos referimos al comportamiento y las cogniciones asociadas a ellas. Ratificando la información proporcionada por el escritor, Caruso (2006) citado en Roca (2013) declara “y, aunque la Inteligencia Emocional se centra en las emociones, las emociones son causantes (y a la vez resultantes) de la mayor parte de nuestras cogniciones y nuestras conductas” (p. 3).

Siguiendo esta misma línea y reconociendo la estrecha relación existente entre el comportamiento y las emociones, el inminente aumento de conductas agresivas al interior de las aulas es una problemática que pone en perspectiva la exigencia de incorporar la IE en el currículo nacional, ya que es trabajo de la escuela, como agente socializador, buscar respuestas a las necesidades de su comunidad. En base a esta apartado, Pérez de Guzmán, Amador y Vargas (2011) comentan que ha habido un aumento en las conductas disruptivas y agresivas entre los estudiantes de nuestras comunidades educativas, además agregan que la diversidad cultural y las culturas heterogéneas enriquecen nuestros establecimientos, pero al mismo tiempo pueden generar problemas de

convivencia y conflictos en las relaciones humanas. Al mismo tiempo, Martínez (2018) señala “el progresivo y constante aumento de los conflictos en los espacios escolares es una situación que genera preocupación y al mismo tiempo indica que los actuales recursos utilizados para su manejo requieren revisión y actualización”(p. 128).

Por lo mismo, se hace indispensable la enseñanza de estrategias que entreguen ideas a los docentes para enfrentar de forma no violenta dichos conflictos en el aula. El concepto de resolución pacífica de conflictos es definido por el Ministerio de Educación a través de un escrito denominado “Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar”, y publicado en el año 2006, como “la intención o voluntad de las personas en resolver una disputa” (p. 13). Por otra parte, Camacho (2018) agrega que las escuelas como instituciones sociales son las encargadas de la formación integral de los estudiantes y que esta no solo recepciona, sino que también reproduce situaciones sociales para favorecer el ambiente emocional de los participantes de la comunidad, influyendo de manera efectiva en el desarrollo personal, físico, cognitivo y emocional de los alumnos. Con respecto a esto, la UNICEF (1992) afirma que es inviable erradicar todos los conflictos que ocurren en el ámbito escolar, ya que son parte de la vida diaria. Sin embargo, la escuela puede potenciar el aprendizaje de diversas formas de reaccionar frente a un conflicto en sus estudiantes. Y ellos pueden desenvolver habilidades de negociación y resolución de problemas,

permitiéndoles así observar un conflicto como una oportunidad de cambio creativo y no como una dificultad.

Finalmente, es necesario mencionar que a pesar de todos los avances en materia de implementación, de mejoras en las infraestructuras, de diversos cambios y actualizaciones en los planes y programas con los cuales se rigen ciertos establecimientos, siguen existiendo una gran cantidad de obstáculos y barreras que interfieren en la tarea de educar y de generar de forma efectiva el desarrollo cognitivo de los estudiantes. Así declaran Booth y Ainscow (2015):

Cuando los estudiantes encuentran barreras se impide el acceso, la participación y el aprendizaje. Esto puede ocurrir en la interacción con algún aspecto del centro escolar: sus edificios e instalaciones físicas, la organización escolar, las culturas y las políticas, la relación entre los estudiantes y los adultos o en relación con los distintos enfoques sobre la enseñanza y el aprendizaje que mantiene el profesorado. Las barreras también se pueden encontrar fuera de los límites del centro escolar, en las familias o en las comunidades y, por supuesto, en las políticas y circunstancias nacionales e internacionales. (p. 44)

Por lo tanto, el propósito de este trabajo consiste en reflexionar sobre la importancia de la enseñanza de la Inteligencia Emocional y la efectividad de las estrategias adecuadas utilizadas por los docentes que realizan clases en primer

ciclo de enseñanza básica, pues en esto encontramos la base para el aprendizaje, las relaciones sociales y las conductas de los estudiantes.

1.2 Delimitación del Problema e Interrogantes del Estudio

La propuesta de la presente investigación tiene como objetivo conocer las estrategias que utilizan los docentes para la resolución pacífica de conflictos en el aula y aportar en el reconocimiento de la importancia de incluir la enseñanza de la Inteligencia Emocional (IE) en el aula desde primer ciclo de enseñanza básica. Para efectos de esta investigación se utilizará la definición más actualizada de IE entregada por Mayer, Salovey y Caruso en el 2000, esta es “la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular emociones” (p. 398).

Todo esto implica la precisión de extender la mirada y considerar la IE como un pilar fundamental para la educación y agregarla derechamente de forma explícita al currículo nacional, con el fin de impactar de forma positiva en el desarrollo de estrategias para los docentes, que les permitan enseñar a sus estudiantes a conocer y manejar sus emociones, así como también resolver sus conflictos de maneras pacíficas.

De esta forma, es necesario conocer las percepciones que presenta la comunidad educativa del establecimiento en estudio, con respecto a la enseñanza de la IE en el aula, ya que sus opiniones serán fundamentales para fomentar la implementación de estrategias de enseñanza de dicha concepción. Además, los docentes pueden fortalecer el desarrollo de estas estrategias para lograr que los estudiantes propendan a la resolución no violenta de conflictos. Por lo mismo y para cumplir con esta meta, es necesario comprender la importancia de incluir no solo asignatura cognitivas, sino que también educar emocionalmente a nuestros estudiantes, desarrollando y entrenando las competencias que engloban a la IE, para así ayudar a los alumnos a desenvolverse de mejor forma en la sociedad y derribar ciertas barreras al aprendizaje, como lo son en este casos los conflictos que pueden generarse dentro de la sala de clases. De acuerdo con Bisquerra (2016), dicha educación de las emociones no puede permanecer encapsulada exclusivamente en el ámbito escolar o en una edad específica, ya que corresponde a un aprendizaje orientado al ciclo de la vida. Por lo tanto, la educación de las emociones y la enseñanza de resolución de conflictos de forma pacífica debe impactar de manera relevante en la vida de nuestros estudiantes, para que así sean ellos capaces de afrontar, identificar y comprender sus emocionalidades.

Contextualizando la información, el currículo nacional entrega algunos indicios de cómo enfrentar a los estudiantes chilenos al desarrollo de la IE. En los últimos

años este tópico ha causado bastante interés en la comunidad científica e investigativa, así como también en los profesionales de la educación. En términos de políticas educacionales, en el año 2002 se agregaron a las bases curriculares programas para favorecer y mejorar la convivencia escolar, pero al igual que el Marco para la Buena Enseñanza, implementado en el 2003, solo actúa como una guía, sin orden ni correlación, para mejorar algunas conductas y conflictos que se producen en el aula. (Ministerio de Educación, 2002).

Ya en el año 2007, se crea la Ley General de Educación (LGE) en reemplazo de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE), y se incorpora junto a ella el eje transversal de la educación, dando importancia al desarrollo emocional y afectivo del estudiante. Finalmente, en el año 2011, considerando la importancia de la convivencia escolar, se reestructura la Ley sobre Violencia Escolar (Ley 20.536), la cual busca que todos los establecimientos educacionales que reciban aportes del Estado aseguren que su Consejo Escolar incorpore la promoción y el desarrollo de la buena convivencia y la resolución pacífica de conflictos. Además agrega que todos los establecimientos deben tener un encargado de la convivencia escolar, quien también debe ser responsable de intervenir con un plan de gestión que contemple acciones para prevenir la violencia y promulgar una convivencia escolar sana. (Ministerio de Educación, 2011).

A partir de lo expuesto, podemos concluir que a lo largo de los años se ha puesto mayor interés al factor emocional, poniendo principal énfasis en la convivencia escolar, concepto definido como un “fenómeno social cotidiano, dinámico y complejo, que se expresa y construye desde la interacción que se vive entre distintos actores de la comunidad educativa, que comparten un espacio social creando y recreando la cultura escolar propia de ese establecimiento” (Ministerio de Educación, 2015, p.25) para así disminuir los conflictos vividos en las escuelas del país; pero a pesar de estos cambios y avances en cuanto a políticas relacionadas a la temática, no existe mayor evidencia de como estos cambios se están llevando a cabo en la práctica cotidiana de las instituciones escolares. Por lo tanto, sigue siendo necesario avanzar en la comprensión e implementación de la enseñanza y desarrollo de la Inteligencia Emocional desde el primer ciclo de enseñanza básica, ya que solo de esta forma se pueden lograr futuras generaciones mucho más inteligentes emocionalmente, con reconocimiento de sus emociones y como consecuencia, menos dispuestos a resolver sus conflictos de forma violenta, ya que se encontrarán más preparados para enfrentar los diversos desafíos de la vida.

Finalmente, el trabajar sobre la pregunta de investigación ¿Cómo influir en las estrategias utilizadas por los docentes para desarrollar la Inteligencia Emocional y contribuir a superar barreras que impiden la resolución no violenta de conflictos en estudiantes de primer año básico de un colegio de la región de la Araucanía?

Permitirá reconocer la importancia de la enseñanza de la IE para asegurar el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en estudiantes de dicho establecimiento, promoviendo la resolución pacífica de conflictos dentro del aula.

1.3 Justificación del Estudio

Es sustancial reconocer la importancia de este estudio y de la enseñanza de la IE, la cual radica en que a través de ella se entregan herramientas necesarias para afrontar la vida. Como expresa Dueñas (2002), “la inteligencia emocional surge como una respuesta educativa a una serie de necesidades que se dan en la sociedad actual” (p.86). Por esta razón el desarrollo y el entendimiento de las emociones en los estudiantes es un proceso que debe ser continuo y sucesivo, con el fin de comprender desde las emociones más simples a las más complejas. La importancia de esto se establece en el hecho de que los niños y niñas van incrementando y modificando sus estrategias para enfrentar las diversas experiencias de la vida a través del dominio de sus emociones. (Dueñas, 2002). En base a esto, es crucial que los establecimientos educativos aporten a la práctica del conocimiento y regulación de las emociones en sus estudiantes.

La presente investigación aportará al conocimiento para la incorporación de estrategias que promuevan la enseñanza de la Inteligencia Emocional para la realidad educativa chilena, al optar por mostrar una visión de los resultados obtenidos luego de que los docentes que participarán en el estudio pongan en

práctica dichas estrategias, para así desarrollar la Inteligencia Emocional en los estudiantes de un colegio en la región de la Araucanía, con la intención de promover en ellos la resolución no violenta de conflictos. Fomentando de igual forma la significación y envergadura de las emociones de los estudiantes dentro del contexto educativo.

Finalmente y en definitiva aportará a hacer visible la importancia que la Inteligencia Emocional presenta, al contribuir no solo en áreas personales como la parte emocional y afectiva de cada estudiante, sino que también en la convivencia sana y la resolución no violenta de conflictos con los demás, ya sea pares, profesores o agentes partícipes de la comunidad educativa. Además, permitirá entregar énfasis al desarrollo de habilidades interpersonales e intrapersonales, potenciando la tolerancia, el respeto, la autoestima, entre otros factores claves para progresar en ciertas competencias necesarias en el siglo XXI y a la vez crucial para fomentar en las próximas generaciones un mundo más justo.

Debido a todo lo expuesto, esta investigación estará dividida en dos partes. En primer lugar, a través de un diagnóstico, se buscará conocer la situación en la que se encuentran los docentes que trabajan con primero básico con respecto al conocimiento de estrategias para implementar y desarrollar la Inteligencia Emocional y la resolución de conflictos de forma pacífica en el aula. Luego de

eso, se implementarán soluciones a la problemática a través de un proceso de intervención y evaluación en el cual participarán los docentes de primero básico.

1.4 Objetivo General

Conocer la percepción que tienen los docentes sobre su conocimiento y las herramientas respecto de la resolución de conflictos dentro del aula y su relación con la enseñanza de la Inteligencia Emocional, para implementar estrategias efectivas que les permita promoverla.

1.5 Objetivos Específicos

- 1.5.1 Reconocer la forma en que entienden y relacionan la resolución de conflictos y la Inteligencia Emocional los docentes de primer año básico.
- 1.5.2 Analizar las estrategias utilizadas por los docentes para resolver conflictos en el aula y/o desarrollar la Inteligencia Emocional.
- 1.5.3 Promover entre los docentes la enseñanza de la Inteligencia Emocional como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos de forma pacífica en el aula.
- 1.5.4 Evaluar los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional implementadas para la resolución de conflictos en el aula desde la perspectiva de los docentes que participaron del proceso.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Orientación Metodológica

El presente estudio tiene como objetivo “conocer la percepción que tienen los docentes sobre su conocimiento y las herramientas respecto de la resolución de conflictos dentro del aula y su relación con la enseñanza de la Inteligencia Emocional”. La investigación-acción y el objetivo de ésta se enfoca desde una mirada constructivista, y se plantea que el conocimiento no es solo resultado de una copia de la realidad, sino un proceso dinámico e interactivo, a través del cual lo que viene del exterior es interpretado y analizado por el sujeto. (Serrano y Pons, 2011; p. 11).

Siguiendo esta misma línea, la presente investigación posee un enfoque cualitativo permitiendo estudiar la realidad en su contexto natural y tal como sucede, dando opción a la interpretación de fenómenos de acuerdo con las personas implicadas en el estudio (Blasco y Pérez, 2007; p.25). Al mismo tiempo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde a una recolección de datos sin necesidad de medición numérica, que posee planteamientos más flexibles en comparación con los del enfoque cuantitativo; siendo este el método adecuado para el estudio debido al carácter de su objetivo.

En relación a lo anterior, de acuerdo con Hernández, et al., en el año 2006 se declara que:

En este modelo se toma muy en cuenta “el proceso” que se va realizando y se va gestando en el camino de investigación para llegar al resultado muchas veces no esperado, porque en lo cualitativo hay camino de ida y de vuelta; es decir, en el proceso se pueden ir replanteando objetivos, supuestos de investigación, entre otros. (Hernández, et al., 2006, p.8).

2.2 Tipo de Investigación

En base a la problemática planteada: ¿Cómo influir en las estrategias utilizadas por los docentes para desarrollar la Inteligencia Emocional y contribuir a superar barreras que impiden la resolución no violenta de conflictos en estudiantes de primer año básico de un colegio de la región de la Araucanía? E intentando dar respuesta a esta problemática es que se diseñó una metodología de investigación cualitativa. Dentro de esta mirada, la recolección de datos se generó a través de una entrevista semi-estructurada aplicada a docentes que realizan clases a primero básico, pertenecientes a un colegio particular pagado en la región de la Araucanía.

El diseño de la investigación corresponde a un estudio de carácter descriptivo, ya que el objetivo general y los objetivos específicos se orientan en investigar las estrategias que utilizan los docentes para abordar la resolución de conflictos en el aula y el desarrollo de la Inteligencia Emocional y así favorecer a derribar la problemática planteada. Según Hernández-Sampieri (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, métodos, entre otros procesos que se sometan a estudio. Por lo tanto, solo intentan descubrir, medir y recoger información de forma independiente o conjunta sobre ciertos fenómenos.

Asimismo, el estudio es de carácter no experimental, ya que se basa en categorías, conceptos y variables que se dan en un contexto, sin la intervención directa del investigador. Kerlinger en 1979, señala que “lo que hacemos con la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 116). Cuenta además, con un diseño transversal de investigación donde, según Sampieri (2003) se recolectan datos en un solo momento de la investigación, con el propósito de conocer variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

2.3 Características de la Población y de la Muestra

La investigación cualitativa proyecta obtener información de forma profunda y así conseguir percibir los motivos que respaldan el comportamiento humano. Por lo tanto, se trabajará con un muestreo por conveniencia, esto con el fin de entregar a todos los individuos la capacidad y oportunidad de ser seleccionados.

El objetivo de la presente investigación hace referencia al modo en que los docentes que realizan clases en primer año básico relacionan la resolución de conflictos y el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el aula, además de las metodologías utilizadas por estos para desarrollar ambos conceptos, en un colegio particular subvencionado en la comuna de Villarrica, Región de la Araucanía.

Se entrevistó dos profesoras, las cuales presentan diferencias con respecto a los años de ejercicio docente dentro y fuera del establecimiento, presentando una de ellas 20 años de experiencia y trabajando siempre en la misma institución y la segunda entrevistada contando con 9 años de experiencia, siendo este su primer año en el establecimiento. Al mismo tiempo ambas son tituladas como profesoras de educación general básica, quienes además realizan todas las asignaturas en los niveles de primero básico. Todo esto, con el fin de investigar e indagar en las diversas estrategias conocidas por las docentes y sus puntos de vista frente a los conceptos estudiados en la investigación.

2.4 Estrategias para la Recolección de Información

La estrategia utilizada para obtener la información y recolección de datos es la entrevista semi estructurada, dado que es el instrumento más apropiado para descubrir el punto de vista de los docentes que realizan clases en primero básico, en relación a las problemáticas planteadas en este estudio. De acuerdo con Flick (2007), las entrevistas semi estructuradas corresponden a un método de recolección de información que brinda un punto de flexibilidad admisible, a la vez que mantiene una uniformidad capaz de alcanzar el objetivo de su estudio.

Por consiguiente, Hernández (2006) detalla que dichas entrevistas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de forma que los participantes expresen sus experiencias de una mejor manera, sin ser influenciados por el punto de vista del investigador o por los mismos resultados de estudios previos. Por lo tanto, las preguntas de la entrevista deben ser abiertas, con un guion que permita semi estructurar la problemática del estudio con la recolección de datos.

Por otra parte, se busca conseguir que a partir de la aplicación del instrumento los docentes de primer año básico logren expresar de forma expedita sus experiencias en un ambiente confiable y amigable, que les posibilite acceder a formar conocimiento a través de los discursos entregados y así acercarse a la realidad del objetivo planteado.

2.5 Estrategias de Análisis de Información

El análisis de la información se realizará a través de un análisis de contenido. Esto debido a que este método tiene como objetivo manifestar la importancia de un mensaje, discurso, historia de vida, artículo de revista o memorándum, etc. Concretamente, este método consiste en clasificar y/o codificar los diversos mensajes en clasificaciones con el propósito de hacer aparecer de forma adecuada su sentido. (Mayer & Quelle, 1991).

El análisis de contenido, además, ofrece la opción de investigar la naturaleza del discurso, permitiendo analizar y medir los materiales de la comunicación humana. Así mismo, en dicho proceso, se puede analizar cualquier comunicación; ya sea, el código lingüístico oral, icónico, gestual, etc.; independiente del número de personas implicadas en la comunicación. (Holsti, 1968).

Al mismo tiempo, Krippendorff (1980), precisa el análisis de contenido como “la técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas, que puedan aplicarse a un contexto”. (Krippendorff, 1980, p.28). Por lo tanto, siendo esta una técnica sistemática, permitirá analizar el discurso a través de la entrevista de forma consistente y metodológica, para así obtener resultados que aporten a superar la problemática planteada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación se detalla el análisis cualitativo de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento (entrevista semi estructurada), el cual consta de 12 preguntas abiertas.

3.1 Percepción de las docentes sobre la resolución de conflictos en el aula.

3.1.1 Percepción de las docentes sobre resolución de conflictos en general.

Según Pineda, García y Olalde (2019), “El conflicto es un hecho social, caracterizado por la oposición de intereses entre dos o más personas; no es sinónimo de violencia, ésta es consecuencia de las necesidades e intereses no escuchados, ni resueltos”. (p. 141). Dicho esto, en este apartado se busca conocer cómo entienden las docentes entrevistadas la resolución de conflictos en el aula. Ellas declaran estar de acuerdo con la definición anterior y comentan la importancia de que los docentes logren mediar dichos conflictos para que no se tornen en violencia. Al mismo tiempo, las docentes declaran que durante el primer trimestre del 2022, los estudiantes estuvieron más sensibles y propensos a tener conflictos.

3.1.2 Percepción de las docentes sobre resolución de conflictos de forma pacífica en el aula.

A través de esta pregunta, se busca conocer las percepciones de las docentes sobre la resolución pacífica de conflictos en el aula. Las respuestas a esta pregunta reflejan la manera que tienen las docentes entrevistadas de entender la resolución de conflictos de forma pacífica como la motivación y el interés de solucionar una disputa sin necesidad de agresiones, a través del dialogo afectivo y asertivo. Algunas de las entrevistadas declaran, “(...)como mencioné anteriormente, la resolución pacífica de conflictos alude a la forma en que logramos que los estudiantes resuelvan sus conflictos sin llegar a la violencia.” (E1, p2). Por otra parte, también se declara que “(...) corresponde a la forma en que logramos encontrar un equilibrio con la persona del conflicto para así lograr resolverlo.” (E2, p2).

3.2 Percepción de las docentes sobre sus competencias y saberes para enfrentar la resolución de problemas.

El objetivo de esta sección busca conocer las percepciones que presentan las docentes sobre lo que ellas mismos conocen y realizan en la sala de clases para enfrentarse de forma efectiva a la resolución de conflictos. Las respuestas a dicha pregunta fueron varias. Una de las docentes declara:

“...la mediación toma un rol esencial, porque nos da la oportunidad de dialogar de forma directa y participativa para llegar a la raíz del problema en sí (...) también es importante entender el proceso (del conflicto) como algo natural de los seres humanos... la mediación en ese punto es importantísima para lograr solucionar los conflictos dentro de la sala de clases...” (E1, p3).

Por otra parte, se considerada que:

“...me ha servido mucho, hablo desde mi experiencia, el juego de roles... poner a los estudiantes ante situaciones que podrían generar esto (conflictos), a los chicos los entretiene y es útil para hacerlos ponerse en los zapatos del otro...en esto también entra la anticipación, o sea anticiparnos al conflicto mismo y entregarle a los estudiantes herramientas para enfrentar el conflicto” (E2, p3).

En este sentido, es posible destacar que las docentes comparten la opinión de que la anticipación, es decir exponer a los estudiantes ante posibles situaciones de conflicto, es beneficioso para ellos, ya que les entrega herramientas para luego afrontar dichas situaciones de la mejor forma posible.

3.3 Percepciones de las docentes sobre la enseñanza de la Inteligencia Emocional en Primer Ciclo Escolar.

Se entenderá la enseñanza de la Inteligencia Emocional en primer ciclo escolar como un proceso clave que trasciende el bienestar de los estudiantes mismos, generando a su vez un mejor ambiente escolar y social (Puertas, Zurita, Chacón, Castro, Ramírez, González, 2020, p. 84).

3.3.1 Percepciones de las docentes sobre la conceptualización de Inteligencia Emocional.

Las conceptualizaciones que expresan los docentes frente a la pregunta expuesta dan a entender lo que se conoce por Inteligencia Emocional en un primer momento. Para los entrevistados es “(...) la capacidad que tenemos de comprender, expresar y controlar nuestras emociones” (E1, p7), así como también “(...) la capacidad de gestionar y conectar nuestras acciones a través de las emociones de una forma efectiva” (E2, p7)

3.3.2 Percepciones de las docentes sobre las estrategias para la promoción de la enseñanza de la Inteligencia Emocional.

En este punto, las entrevistadas afirman no conocer una gran cantidad de estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, pero que en ciertos

momentos se han visto expuestas a situaciones donde han tenido que poner en práctica algunas de dichas estrategias, por ejemplo:

“(...) me ha funcionado hacer una rutina con mis estudiantes, dándoles el tiempo y espacio para que hablen, expresen sus emociones. Entonces, les pregunto ¿cómo se sientes hoy?... generalmente esa simple pregunta y el escucharlos cada mañana les da a ellos la confianza de poder sentirse parte de la sala y expresar sus inseguridades, problemas, quejas, etc. y así vamos de a poco trabajando en las emociones, como canalizar lo que sienten, como expresarlo.. a mi al menos me ha funcionado súper bien”. (E1, p9)

De esta forma, se da a entender que al darle el espacio a los estudiantes para conocerse y expresar sus emociones se logra una mejor conexión con ellos, siendo esto beneficioso también para el proceso de enseñanza y aprendizaje:

“(...) esta es una herramienta para conectar de mejor forma con los estudiantes y, al mismo tiempo, es efectiva porque se ha demostrado que cuando se educa a través de las emociones aumentan las posibilidades de un aprendizaje efectivo”. (E1, p10).

3.4 Relación entre la Resolución Pacífica de Conflictos y la Enseñanza de la Inteligencia Emocional.

Ante esta propuesta, el 100% de las entrevistadas coinciden y confirman la existencia de una estrecha relación entre ambos conceptos. Se comenta reiteradamente que a través de la enseñanza de la Inteligencia Emocional se desarrolla la empatía y se logra una resolución de conflictos de forma pacífica y efectiva:

“... es importante establecer dicha relación, y también reconocer la enseñanza de las emociones como un aspecto igual de importante que las asignaturas tradicionales, ya que de esta forma estamos fomentando el desarrollo de la empatía, del dialogo, del auto concepto y al mismo tiempo generamos lazos que nos ayudarán en caso de conflictos” (E2, p11).

Al mismo tiempo, se describe la pandemia como un acontecimiento clave para la renovación de las competencias entregadas a los docentes en cuanto a la salud mental de sus estudiantes, poniendo como principal actor responsable a los establecimientos:

“(...) bueno, la pandemia nos ha mostrado que es vital visibilizar las emociones de nuestros estudiantes, priorizar su salud mental, pero lamentablemente eso es algo que los establecimiento educacionales aun no aceptan... para ellos, muchas veces, es mas

importante la entrega de contenidos para nuestros estudiantes que el saber cómo están, y así es como esto (las emociones de ellos) sigue pasando a segundo plano...” (E2, p12).

A modo de conclusión, los resultados del análisis declaran que las docentes conocen estrategias de resolución de conflictos, así como también metodologías para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, pero muchas veces por falta de tiempo no logran ponerlas en práctica, también las docentes comentan que un principal problema es que no existe momentos ni oportunidades entregadas por el establecimiento para desarrollar capacitaciones o charlas que propicien en los docentes mejores herramientas. Ellas establecen:

“... me ha pasado que los establecimientos educacionales, (...) en específico este (risas), no nos dan el espacio para poder tener estas instancias con nuestros estudiantes, y tenemos que ser nosotros como docentes los que experimentemos si es que alguna estrategia funciona o no, y esto en base a ambos conceptos, ya que nunca hemos recibido formación para abordar dichos temas... es difícil intentar siempre por nuestra cuenta resolver problemas, hablar con los estudiantes sobre sus emociones, y mucho más sin tener formación previa, eso es algo que yo creo debería cambiar” (E1, p12)

CAPÍTULO IV: MODELO DE INTERVENCIÓN

Dentro de la implementación de la intervención se generó un objetivo general y dos objetivos específicos, detallados a continuación.

4.1 Objetivo General de Intervención

Aumentar el uso de la enseñanza de la Inteligencia Emocional como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos de forma pacífica en el aula.

4.2 Objetivos Específicos de Intervención

4.2.1 Impulsar la implementación, por parte de las docentes de aula, de estrategias para el desarrollo de la Inteligencia emocional en sus estudiantes.

4.2.2 Promover el trabajo colectivo entre docentes del mismo nivel para el diseño y evaluación de estrategias de aula que favorezcan el desarrollo de la Inteligencia emocional en sus estudiantes.

4.3 Acciones a Realizar

El plan de intervención se realizará a través de la implementación de talleres y conversatorios facilitando instancias de debate, participación colectiva y reunión entre docentes del mismo nivel para la generación de estrategias y procedimientos para el desarrollo de la Inteligencia emocional en los estudiantes de primero básico.

Por lo mismo, y pensando en apoyar y orientar las prácticas pedagógicas de los docentes de primer año básico, se pensó las siguientes actividades para las intervenciones:

-Taller 1: *Presentación de la problemática*. Se presenta la problemática detectada a través de las respuestas dadas en los diagnósticos, la cual elude a que las docentes entrevistadas desconocen cómo poner en práctica estrategias efectivas para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en sus estudiantes. De esta forma, se conversa sobre la tensión y en conjunto se generan ideas principales de lo que ocurre en la sala de clases cuando hay un conflicto. Luego de eso se presentan diversos sucesos históricos a través de la creación de una línea de tiempo. Al finalizar la presentación de la problemática se trabaja con ideas propias de los docentes sobre como han ido cambiando las metodologías de resolución de conflictos con el tiempo. Para terminar, se crea un pequeño debate entre las docentes en torno a esta actividad.

-*Creación de nuevas estrategias a través de un conversatorio*: Siguiendo con la implementación, se entrega a los docentes información sobre diversas estrategias utilizadas para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, mostrándoles en qué momento utilizarlas, cómo y con qué materiales, para que ellas logren tener una idea clara y puedan ir adecuando estas estrategias a sus contextos. Luego de esto se les da la opción de trabajar en conjunto, para elegir,

entre las estrategias mostradas o crear alguna/s estrategia/s nueva/s, que sirva para promover la enseñanza de la Inteligencia Emocional con el fin de desarrollar una mejor convivencia entre sus estudiantes. Para finalizar, ellas realizan tabla con fortalezas y debilidades de cada estrategia.

-Taller 2: Generación de un plan de acción para implementar nuevas estrategias en el aula: Para continuar y luego de seleccionar o crear las estrategias, se comienza a crear un plan de acción para implementar dichas estrategias en el aula. Las docentes comparten situaciones o momentos en los que creen estas estrategias serán más necesarias, en que momentos les pueden servir, como las presentarán a los estudiantes, entre otras situaciones. Finalmente, se plantean posibles escenarios para dilucidar respuestas favorables o desfavorables y las docentes debaten sobre dichas estrategias.

-Implementación del plan de acción: Una vez generado el plan de acción, es momento de que se ponga en práctica para ver los posibles resultados. Los docentes contarán con 4 semanas para implementar el plan de acción durante sus clases, además pueden ir modificando las estrategias según las necesidades de los estudiantes. Durante todo el tiempo, se siguen realizando reuniones semanales para conocer el proceso. Las docentes comparten sus inquietudes, nuevas ideas, preocupaciones y diversas experiencias durante el proceso.

-Taller 3: *Codificación de las nuevas prácticas*. Una vez transcurrido el tiempo para la aplicación, los docentes generan un espacio de reflexión y de traspaso de experiencias para lograr recopilar e interiorizar las nuevas prácticas. Se realiza el ejercicio de imaginar diversos escenarios en los cuales podrían llevar a cabo dichas estrategias para analizar sus aportes en otros contextos, a futuro.

-*Evaluación del proceso de implementación*: Para finalizar el proceso de implementación de las estrategias, se pide a las docentes participantes contestar una entrevista semi-estructurada, en la cual se estima la efectividad de dicho proceso, para así contrastar los resultados obtenidos al comienzo de la investigación y conocer los aportes a través de los resultados post intervención.

Tabla 1.

Matriz de Marco Lógico

	Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	de Supuestos
Fin	Aumentar el uso de la enseñanza de la Inteligencia Emocional como una herramienta fundamental para la resolución de	Los docentes aumentan el uso de estrategias útiles para la enseñanza de la	Entrevista a docentes participantes	Alta exigencia académica Escasa flexibilidad de tiempo dado a los docentes para la reunión y

	conflictos de forma pacífica en el aula.	inteligencia emocional			reflexión entre pares.
Propósito	Promover en docentes el uso de estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos de forma pacífica en el aula, a través de instancias	Los docentes participan en conversatorios y talleres con el fin de generar dialogo y compartir experiencias	El establecimien	Cuadro de Pocas estrategias aplicadas y catalogadas como eficientes e ineficientes	de poca flexibilidad horaria para realización de los talleres. Escaso o nulo apoyo de parte de dirección para el aprendizaje de nuevas metodologías.

de participación colaborativa entre ellos.	to no aporta instancias de participación colaborativa entre docentes.
--	--

Componente	Impulsar la	Mejoramiento	Escala	de	Poca	flexibilidad
1	implementación, por parte de las docentes de aula, de estrategias para el desarrollo de la Inteligencia	efectivo en la forma de percibir estas instancias de participación en el profesorado.	apreciación satisfacción. Cuadro metodologías aplicadas catalogadas	y	horaria	para realización de los talleres. de

Los docentes
 conocen
 como se han
 resuelto
 problemas en
 el aula
 durante el
 tiempo.

Componente	Promover el trabajo	Se		Priorización de la
2	colectivo entre	desarrollan al	Cuadro	de enseñanza de
	docentes del mismo	menos dos	estrategias	contenidos
	nivel para el diseño y	ideas de	aplicadas	y académicos por
	evaluación de	estrategias	catalogadas	sobre lo
	estrategias de aula	nuevas para		socioemocional.

que favorezcan el desarrollo de la Inteligencia emocional en sus estudiantes.	los problemas planteados	como eficientes e ineficientes	Poca flexibilidad horaria para realización de los talleres.
	Se lleva a cabo el plan de implementaci ón en el aula.		
	Se comentan los resultados y se reflexiona al respecto		

Actividades	Actividades por objetivo	Recursos	Costos
Componente 1	Taller 1: presentación problemática	Power point con información recabada en los diagnósticos.	Bajo
		Power point	
		Imágenes	
		Videos	

Conversatorio:

Presentación

Power point

sucesos históricos

Bajo

Ruleta de
emociones,
dibujos para
pintar,
lápices,

Conversatorio:

botella de la

Creación de plan de

calma

acción para

Fotos, videos

Bajo

implementar nuevas

Componente	estrategias en el	Power point
2	aula	
	Implementación plan de acción	
	Taller 2: Codificación de las nuevas prácticas a través de relato de experiencias	Bajo
		Bajo

4.4 Público Objetivo

El público objetivo de la intervención fueron los docentes que realizan clases en primero año básico.

4.5 Cronograma de Actividades

A través de la siguiente tabla se aprecian las actividades y el tiempo (en semanas) destinado a ellas.

Tabla 2.

Cronograma de actividades.

Actividades	semanas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Taller 1: Presentación de la problemática	■								
Presentación de sucesos históricos	■								
Conversatorio: creación de nuevas estrategias		■	■						
Generación del plan acción para implementar estrategias				■	■				
Implementación del plan de acción						■	■	■	■
Taller 3: Codificación de las nuevas practicas							■	■	■
Evaluación de la intervención									■

CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

5.1 Descripción del Proceso de Implementación

El proceso completo de implementación tuvo una duración total de 9 sesiones, una por semana (con una duración aproximada de 1 hora cada sesión), abarcando dos meses en total, desde mayo hasta julio. En dicha implementación se trabajó con dos docentes que realizan clases en primero básico, ambas con título profesional de profesor en educación general básica. El porcentaje de participación y asistencia de ambas profesoras durante la intervención fue de un cien por ciento; reflexionando, compartiendo experiencias y trabajando de forma adecuada y colaboradora.

Cada sesión contó con diversas temáticas que fueron aportando al procedimiento, las cuales se detallarán a continuación:

Sesión 1: Comenzamos la sesión a las 15:30 hrs, trabajando en la sala de clases de una de las docentes que participa en la intervención. Los estudiantes ya se han ido del colegio, por lo tanto tenemos el tiempo necesario para poder trabajar sin interrupciones. En primer lugar, se saludan los participantes y se presenta la problemática, es decir que las docentes desconocen cómo poner en práctica estrategias efectivas para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en sus

estudiantes. Luego de esto, se conversa sobre el problema planteado y en conjunto se generan ideas principales de lo que ocurre en la sala de clases cuando hay un conflicto, ambas docentes relatan sus puntos de vista, sus experiencias y como estos conflictos afectan el desarrollo de las clases. Además se trabaja con ideas propias de los docentes sobre cómo han ido cambiando las formas de resolución de conflictos a través del tiempo, reconociendo algunos puntos a favor de los cambios que ha tenido la escuela y otros en contra. Finalmente, se genera un pequeño debate en cuanto a las necesidades de implementar nuevas estrategias para abordar los conflictos, debido a la nueva realidad que estamos viviendo con el retorno de los estudiantes a las aulas luego de la pandemia. La sesión termina a las 16:30 hrs.

Sesión 2-3: Este taller está dividido en dos sesiones: 1) Comenzamos la sesión a las 15:30 hrs, trabajando en la biblioteca del colegio. Comenzamos con el saludo y comienza la presentación. En primer lugar, comenzamos con unas preguntas iniciales: Pensando en los cambios que ha tenido la escuela a través del tiempo, ¿cómo se imaginan la sala de clases en 20 años más?, ¿Cómo se la imaginan en 50 años más?, ¿cómo creen que serán los alumnos en esos años?, ¿y los apoderados? Ante las respuestas, se va creando una lluvia de ideas. Luego de esto, se dan a conocer a las docentes diversas estrategias en torno a la enseñanza de la Inteligencia Emocional en el aula, mencionando sus beneficios y sus falencias. Para finalizar, las docentes, de forma individual, crean

una lista de pros y contras de cada una de las estrategias planteadas, pensando en sus propias experiencias y alumnos. Queda pendiente para la próxima sesión compartir sus listas y llegar a algún acuerdo común. La sesión finaliza a las 16:35 hrs. 2) Comenzamos la segunda sesión del taller a las 15:30 hrs, trabajando en la biblioteca del colegio. Comenzamos con el saludo y comienza la presentación. Las docentes parten compartiendo sus listas de pro y contra y se les da tiempo para que cada una exponga, contando sus experiencias. Luego de eso, se da un tiempo para que ambas docentes lleguen a un acuerdo de cual estrategia preferirían ocupar en sus cursos y porqué. Finalmente, se muestran videos de la estrategia elegida que en este caso fueron dos, “pintar nuestra emociones” y “la ruleta de la calma”. Finaliza la sesión a las 16:20 hrs.

Sesión 4-5: Este taller está dividido en dos sesiones: 1) Comenzamos la sesión a las 15:30 hrs, trabajando en la biblioteca del colegio. Comenzamos con el saludo y comienza la presentación con una pregunta inicial: ¿Qué nos gustaría lograr con nuestros estudiantes a partir de estas estrategias? Las docentes comparten sus respuestas. Luego de repasar las estrategias seleccionadas, se comienza a crear un plan de acción para implementar dichas estrategias en el aula, respondiendo las siguientes preguntas: ¿en qué momentos implementaré la primera estrategia? ¿y la segunda?, ¿cuál estrategia será más fácil y más difícil de explicar? ¿por qué?, ¿Para qué momentos consideras más adecuada cada estrategia?, ¿con cuál partirás?, etc. Las docentes responden las preguntas

intentando crear una planificación para comenzar con el proceso de implementación de las estrategias. Finaliza la sesión a las 16:30 hrs. 2) Comenzamos la segunda sesión del taller a las 15:30 hrs, trabajando en la sala de clases de una de las docentes participantes. Comenzamos con el saludo y comienza la presentación. Se resume lo visto la semana anterior, las docentes comentan algunos cambios que han ido realizando a su planificación de las estrategias, con el fin de que ellas funcionen de mejor forma. Finalmente, se exponen algunas situaciones en particular que podrían beneficiar o perjudicar el proceso de implementación de las estrategias para dilucidar como las docentes podrían actuar frente a esas situaciones. La segunda sesión termina a las 16:30 hrs.

Sesión 6-7: Este taller también se dividió en dos sesiones, aunque en ambas se trabajaron las mismas ideas. Se trabajó en la sala de profesores, ya que se estaban realizando diversas entrevistas a apoderados por el fin de semestre. Comenzamos repasando la última sesión. Una vez generado el plan de acción, en las dos siguientes sesiones se debate sobre el procedimiento a implementar en el aula. Las docentes cuentan con 4 semanas para implementar el plan de acción durante sus clases, según el momento que han elegido para comenzar con las estrategias. Además durante la segunda sesión se conversa sobre las experiencias de las implementaciones y se generan posibilidades de mejoras para las próximas ocasiones.

Sesión 8: En esta última sesión trabajamos en la biblioteca. Se generó un espacio de reflexión y de traspaso de experiencias para lograr recopilar e interiorizar las nuevas prácticas. Al mismo tiempo, se realiza el ejercicio de imaginar diversos escenarios en los cuales se podrían llevar a cabo dichas estrategias para analizar sus aportes en otros contextos, pensando en esta primera intervención como un piloto.

Sesión 9: Para finalizar el proceso y luego de la implementación de las estrategias por parte de las docentes, se realiza una entrevista semi-estructurada con el fin de conocer los aportes de todo el proceso para las docentes que participaron y sus estudiantes.

En la tabla a continuación, se detallan las actividades realizadas en los meses de mayo, junio:

Tabla 3.

Tabla comparativa de actividades realizadas con los docentes de primero básico.

	Actividad 1:	Actividad 2: Ya	Actividad 3: Finalmente,
	Conociendo los	conocemos los	¿cómo lo hacemos?
	conceptos	conceptos, ¿ahora	
		que debemos	
		considerar?	
Objetivo	Impulsar	Impulsar	Aumentar en los docentes el uso
al	la	la	de la enseñanza de la
que	implementación, por parte	implementación, por	de la enseñanza de la
	de las docentes de aula,	parte de las docentes de	Inteligencia Emocional como
	de estrategias para el	aula, de estrategias para	una herramienta fundamental
	desarrollo de	la el desarrollo de	para la resolución de conflictos
tributa			de forma pacífica en el aula.

		Inteligencia emocional en sus estudiantes.	Inteligencia emocional en sus estudiantes.
Objetivo de la actividad	Reconocer causas y consecuencias de la problemática.	Activar conocimientos previos a través de una lluvia de ideas.	Crear un plan de implementación para que los docentes logren implementar de forma efectiva la enseñanza de la Inteligencia Emocional en las aulas.
Descripción de la actividad	Se presentan a los docentes causas y consecuencias de la problemática.	Se trabaja con una lluvia de ideas para activar conocimientos previos.	Se seleccionan las estrategias a utilizar por los docentes.

consecuencias de la problemática. Luego en conjunto, las docentes conversan sobre los pro y contras en el aula, respondiendo preguntas que pueden ayudarles a considerar todos los posibles escenarios. Finalmente, se exponen algunas situaciones en particular que podrían beneficiar o perjudicar el proceso de implementación de las estrategias para dilucidar como las docentes podrían actuar frente a esas situaciones.

5.2 Análisis de Dificultades y Facilitadores del Proceso de Intervención

En primer lugar, los aspectos facilitadores del proceso de intervención se vieron reflejados en la apertura y excelente disposición a participar de todos los miembros de la institución, como directivos, coordinadores y docentes en general. En especial a las docentes que participaron activamente en todo el proceso (diagnostico, intervención y luego en la revisión de los resultados), generando que la experiencia fuera completamente enriquecedora y esclarecedora. Además de todo lo anterior, es necesario mencionar la motivación y el compromiso que entregaron todos quienes participaron en el proceso de investigación, quienes se mostraron muy abiertos a aprender y sacar provecho de la experiencia, con el fin de beneficiar a sus alumnos y prosperar en su labor docente, teniendo esto relación directa con la exposición clara del diseño, los objetivos y las actividades, las cuales fueron planificadas de forma motivadora para lograr obtener resultados claros y esperables.

Por otra parte, como principal limitante de la intervención es necesario mencionar que el reconocimiento y manejo de las emociones debe ser entendido como un proceso constante de aprendizaje e interiorización de los estudiantes, por lo tanto en el tiempo empleado durante la intervención se pudieron evidenciar cambios pero es necesario continuar monitoreando el avance de los estudiantes durante el resto del año escolar. Por lo tanto, para futuras investigaciones, se hace necesario implementar un plan que contenga más tiempo de observación, de

trabajo en aula y de exposición a las estrategias, así como también involucrar a más docentes, asistentes de aula y personal de la institución con el fin de crear una sola mirada institucional en torno a la enseñanza-aprendizaje de la Inteligencia Emocional.

Por otra parte, es importante mencionar que al realizar la intervención en un colegio particular pagado, las profesoras jefes de los cursos de enseñanza básica también realizan todas las otras asignaturas a los estudiantes. Esto puede verse reflejado como una fortaleza, ya que es más fácil lograr realizar las intervenciones, por temas de tiempo y de organización. Pero, por otra parte, también puede ser visto como una debilidad para el estudio, ya que reduce nuestra muestra y nos impide conocer las perspectivas de otros colegas que puedan trabajar con los cursos.

5.3 Reflexiones a partir de la Experiencia

A partir de la experiencia vivida y a modo de reflexión, veo necesario mencionar que al comienzo de la intervención me sentí muy insegura y con mucho temor al respecto, ya que las docentes con quienes debía trabajar presentaban mucha más experiencia y más años trabajando en colegios que yo. Al mismo tiempo, me planteé muchas veces la posibilidad de que lo que yo les estuviera mostrando no tuviera relevancia o significado para ellas, debido a los mismos temores previamente mencionados. Por lo tanto el comienzo y las primeras sesiones de

la intervención me produjeron cierto grado de incertidumbre ya que no sabía realmente si los objetivos se irían cumpliendo, ni como se desencadenaría este proceso.

A pesar de conocer a quienes serían las participantes de la intervención, a través del tiempo que llevábamos trabajando juntas y también gracias al proceso de la entrevista inicial, me pregunté muchas veces si lo que había planificado para trabajar con las profesoras de primero básico cumplía realmente con las necesidades de los estudiantes de cada una de ellas y respondía a las dudas planteadas durante el proceso de diagnóstico de la intervención.

Una vez que comenzamos las intervenciones pude notar a las docentes muy entusiasmadas con los talleres y las actividades, así como también nerviosas por lo que se venía y ansiosas de comenzar a utilizar las estrategias mostradas. Desde el comienzo se explicitó la intención de cada uno de los talleres y en conjunto, a través de conversatorios y debates, se fueron creando posibles situaciones que podían favorecer o limitar el estudio. En general, las conversaciones, anécdotas y experiencias compartidas fueron muy enriquecedoras tanto para las docentes como para mí, ya que pudimos ir aprendiendo unas de otras, conocer las distintas realidades en las cuales debíamos enfocarnos y trabajar a la par para lograr adecuar las estrategias a las necesidades de sus propios estudiantes.

Con el paso del tiempo y a medida que las sesiones fueron avanzando, pude notar a las docentes mucho menos ansiosas y cada vez más participativas en el proceso, generando consultas, resolviendo enigmas sobre la participación de sus estudiantes en cuanto ellas iniciaran el proceso de implementación de las estrategias, buscando nuevos escenarios, etc.

Asimismo, puedo comentar que a medida que íbamos trabajando juntas, mis temores fueron disminuyendo ya que me pude dar cuenta del gran interés que tenían las docentes por perfeccionarse en este ámbito, por aprender más y poder así entregar más herramientas a sus alumnos. Fue, en general, un proceso muy bonito, de gran aprendizaje y crecimiento personal y profesional; proceso en el que pude nutrirme de experiencias increíbles, contagiarme del compromiso de mis colegas y entender que en base a pequeñas acciones, nosotros, los docentes, podemos generar cambios a favor de nuestros estudiantes, mejorando el proceso, y al mismo tiempo aprendiendo entre nosotros, sacando ideas de las experiencias vividas por quienes tienen muchos años de ejercicio docente, pero también de quienes recién están comenzando esta hermosa labor.

Al mismo tiempo, me parece muy importante mencionar el gran aporte que esta investigación entrega con respecto al ámbito psicopedagógico y a la pedagogía, ya que nos permitió comprender la necesidad de enseñar, no solo contenido a

los estudiantes, sino que mirar más allá y advertir la necesidad que presentan los alumnos de ser educados en torno a sus emociones, a la socialización, para así comprender en totalidad el mundo que los rodea. Siguiendo esta misma línea, es que nos podemos dar cuenta del cambio que las necesidades y prioridades de nuestros estudiantes han tenido, generando también la necesidad de un cambio en la docencia, en el currículum y en la escuela en sí para cubrir dichas necesidades.

Finalmente, solo puedo destacar el gran aprendizaje que esta investigación significó tanto para las docentes participantes, como para mí. Todo esto, ya que el proceso nos ayudó a lograr conocernos más, compartir experiencias, trabajar colaborativamente, nutrirnos de las ideas de otros, escuchar y dialogar, ser capaces de debatir nuestras ideas, y sobre todo respetar el trabajo y la opinión de nuestros pares.

5.4 Descripción del Procedimiento de Evaluación (metodología, muestra, instrumentos, análisis de la información, etc.)

En cuanto al procedimiento de evaluación de los resultados, esta etapa tuvo como principal objetivo evaluar los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional implementadas para la resolución de conflictos en el aula. Para esto, dicha evaluación se elaboró a partir de un enfoque cualitativo, ya que según Vera (2015), este enfoque permite estudiar la calidad de las actividades, relaciones, interacciones, etc., por lo tanto, procura lograr una descripción exhaustiva o con sumo detalle de una problemática en particular. La evaluación se realizó en base a un instrumento, una entrevista semi-estructurada. Por lo tanto, en el estudio se tomó en cuenta las perspectivas de las dos docentes que participaron en los talleres implementados (a través de la entrevista semi-estructurada). Finalmente, se realizó un análisis del contenido del instrumento para contrastar la información entregada, ya que de acuerdo a Sampieri (2003), el análisis de contenido permite la codificación de mensajes para lograr su análisis y descripción.

Tabla 4.

Planificación de la evaluación

Objetivo	Objeto de la evaluación	Enfoque	Momento	Instrumento	Finalidad
Evaluar los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional implementadas para la resolución de	Los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional	Cualitativo	Al finalizar el proceso de implementación	Entrevista semi-estructurada	Tomar decisiones respecto a las acciones a seguir y las estrategias a utilizar en el futuro

conflictos en el

aula.

5.5 Resultados

A partir de la entrevista realizada a las docentes que participaron en el proceso de implementación, es posible recabar los siguientes resultados:

Con respecto al objetivo de la intervención “aumentar el uso de la enseñanza de la Inteligencia Emocional como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos de forma pacífica en el aula”, las docentes que participaron en los talleres de implementación, comenzaron a poner en práctica las estrategias seleccionadas a partir de la semana 6 en adelante. Luego de las 4 semanas de intervención, ambas docentes comentan que el uso de las estrategias aumentó, ya que anterior a la intervención no contaban con actividades ni herramientas para trabajar las emociones con los estudiantes. Una de las docentes declara:

“Luego de los talleres comencé a ser más consciente con respecto a la necesidad de educar a mis estudiantes en base a sus emociones, con actividades, canciones, lo que vimos en los talleres, incluso algunas actividades que saqué de internet, así que yo creo que el aumento fue muy grande, antes no había trabajado estos temas con ellos”. (E1, p1).

Reafirmando esta opinión otra docente comenta:

“Lo conversábamos con (E1) y creemos que ha sido muy beneficioso conocer sobre estrategias y herramientas para enseñar Inteligencia Emocional a los niños, yo personalmente, me di cuenta de que no necesitas ser experto o conocer mucho sobre el tema

para abordarlo con ellos, incluso se puede interconectar con los objetivos de distintas clases, así seguimos pasando los contenidos pero abarcándolos desde otra perspectiva (...). Siendo sincera, no me había planteado ese punto antes, y desde ahora uso mucho más este aspecto en la sala de clases, ya que entendí lo importante que era también". (E2, p1).

Además, ambas docentes declaran que durante el mes siguiente a los talleres, realizaron diversas actividades con sus estudiantes y que después de un tiempo, eran los mismos estudiantes quienes les solicitaban realizar actividades relacionadas con las temáticas vistas en la intervención, afirmando esto la aceptación por parte de los estudiantes a las actividades que tengan que ver con Inteligencia Emocional.

Por otra parte, en relación a la eficiencia del proceso de intervención, los docentes reconocen su importancia y su desconocimiento ante las estrategias revisadas previo a la implementación: "me ayudó a entender como tocar el tema (de la I.E) con mis alumnos, fue clarificador" (E2, p2), "me declaraba ignorante con respecto a ese ámbito, siempre estoy muy enfocada en el contenido así que el proceso me ayudó a trabajar en esa debilidad" (E1, p2). Asimismo, comentan: "me gustó todo el proceso, fue gratificante y me demostró que nunca es tarde para innovar en educación" (E1, p2) y "agradezco la oportunidad de participar, fue muy bonito ir aprendiendo de la experiencia de mis colegas y poder crear

junto a ellas un plan de mejoramiento para los estudiantes” (E2, p2). Debido a esto, es posible conocer que ambas docentes consideran muy importante el proceso que vivieron a través de las intervenciones realizadas, ya que fue posible que logran identificar y dar solución a una problemática que no sabían cómo abordar.

Con respecto al desarrollo de la Inteligencia Emocional en los estudiantes de primer año básico, luego de la implementación de las estrategias por parte de las docente, ellas dicen que “los estudiantes logran identificar y nombrar emociones” (E2, p3), además: “hemos realizado distintas actividades que los acercan al reconocimiento de sus emociones y las del resto, pero creo que el periodo de observación de como ellos se desenvuelven ha sido corto para determinar si desarrollaron la Inteligencia Emocional” (E1, p3) y “es algo que tendremos que seguir trabajando y observando en el tiempo” (E2, p3).

Al referirnos a las estrategias implementadas por los docentes, ambas comentan que consideran muy apropiadas las estrategias seleccionadas para que los estudiantes comiencen a reconocer las emociones y así irles instruyendo en cuanto a la enseñanza de la Inteligencia Emocional. Por otra parte consideran que dichas estrategias son acordes al nivel y edad de los estudiantes, pero que para otros niveles se deberían adaptar ya que no serían tan adecuadas, ni motivadoras.

En relación a los desafíos expuestos por las participantes, informan:

“Para mí el desafío más grande fue encontrar el momento adecuado para poder realizar las actividades con mi curso, más allá del tiempo que se necesita para hacerlo, es el hecho de parar un poco con el contenido, y lo que conlleva esto, ya que muchas veces nos encontramos contra el tiempo en términos de pasar el contenido, avanzar en los libros, preparar a los estudiantes para las evaluaciones (...), pero una vez que entendí lo importante que es que ellos conozcan de esto, hay que hacerse el tiempo al fin y al cabo. Pero fue difícil, sobre todo por la presión que tenemos como profes por avanzar” (E1, p6).

Por otra parte, comentan que el hecho de que el colegio no les entregue un momento específico en el cuál trabajar este aspecto con los estudiantes, lo hizo más difícil pero que al ir interiorizando las prácticas el proceso se fue haciendo más llevadero y menos desafiante.

En cuanto a los cambios que experimentaron los estudiantes luego de la aplicación de las estrategias seleccionadas, ambas docentes concuerdan en que el periodo de observación luego de la implementación de las actividades fue muy corto. Comentan que pudieron observar cambios en cuanto al reconocimiento de las emociones por parte de los estudiantes, pero que no cuentan con evidencia concreta de un cambio a nivel de resolución de conflictos: “el tiempo de la

observación ha sido poquito, creo que hay que seguir viendo como esto se va desarrollando durante el resto del año” (E2, p7), además: “sin dudas creo que hubo cambios en ellos, ya que todo aprendizaje cambia, pero no sabría decirte, desde mi observación, que estos cambios se produjeron en ese nivel (resolución de conflictos)” (E2, p7). También proclaman que durante este tiempo, los conflictos en el aula no han sido tan recurrentes como durante el primer periodo del año escolar, generando menor evidencia de como los niños se comportan en base a estas situaciones luego de la intervención.

Finalmente, las docentes consideran esta experiencia como una con gran valor para su desarrollo docente y ambas están de acuerdo en promover este tipo de actividades a otros docentes: “a mí me gustó mucho y creo que todos los docentes deberíamos instruirnos en base a la enseñanza de la I.E, lo recomiendo totalmente” (E2, p8), “claro que lo recomiendo, me sirvió y es algo que todos deberíamos manejar” (E1, p8). Cuando se les consultó que cambiarían si tuvieran que volver a trabajar con estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, en un futuro y con otros niveles, contestan: “cambiaría el tipo de actividades según el nivel y también creo que intentaría (aunque no es algo que dependa de mí) que se realice en todo el colegio, para que todos sigamos una misma dirección” (E1, p9).

Con respecto a la misma pregunta, otra docente comenta que se siente muy contenta con lo mucho que ha aprendido, pero que considera este punto tan

importante como los contenidos que deben saber los niños y reconoce la falta de conocimiento de los docentes referente a este aspecto:

“Considero que la experiencia fue muy enriquecedora y me doy cuenta de lo mucho que nos falta como docentes, como establecimientos, en materia de Inteligencia Emocional. En base a tu pregunta, creo que en el caso de trabajar con otro nivel o quizás en otro colegio, intentaría implementar desde el primer día las estrategias que hemos seleccionado y quizás otras dependiendo del nivel de los niños, pero también trataría de instruir a los padres sobre este aspecto fundamental, si me tocara ser profe jefe, hablaría de ello en las reuniones de apoderados, y quizás solicitar al colegio trabajar estos aspectos en los consejos de profesores, hacerlo más global, y así trabajar a la par con los colegas, para que esto no se limite solo a un curso”. (E2, p9).

Con esto, las docentes reconocen la importancia de la instancia y del estudio, demostrando así como ha permitido que ellas puedan implementar con sus estudiantes estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, en el aula.

5.6 Conclusiones

La Inteligencia Emocional es un factor fundamental en el ámbito educativo, la cual, según Bisquerra (2009) es el medio para promover el bienestar del alumnado en todo ámbito, ayudándole a entender el mundo que los rodea y también permitiéndoles obtener las competencias y habilidades necesarias para enfrentarse a diferentes situaciones que pueden presenciar. Por lo tanto, debido al correcto uso de estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional, podemos confirmar que los estudiantes de primer año básico, han podido conocer y reconocer sus propias emociones a través de actividades motivadoras que les han permitido desarrollar la Inteligencia Emocional.

Además, con respecto al objetivo general de la intervención es posible concluir que se cumplió, ya que los docentes que participaron en el proceso de intervención y en la posterior puesta en práctica de las actividades seleccionadas, aumentaron el uso de las estrategias para la enseñanza de la Inteligencia Emocional con sus estudiantes, a través de diversas actividades implementadas durante el proceso, así como también después de este. Lo anterior, entregó a los docentes una importante seguridad y empoderamiento al momento de integrar la enseñanza de las emociones en sus clases, ya que comprendieron el valor trascendental que dichos aprendizajes en el aula, y a pesar de que estos aspectos no se relacionen directamente con el objetivo del estudio, entregan un gran valor a su ejercicio docente.

Así mismo, es posible concluir que los docentes participantes visualizaron la importancia del proceso de adquisición de la Inteligencia Emocional, como un aprendizaje esencial para la vida de los estudiantes, sobre todo después de la pandemia, siendo necesario, según sus propias declaraciones, que los niños puedan reconocer y hablar de lo que sienten, para así lograr el diálogo y la comunicación efectiva con ellos; lo que a su vez, permitió que ellos mismos ampliaran la mirada de la problematización y reconocieran lo fundamental de enseñar en los colegios no solo los contenidos, sino que también sobre las emociones.

Por otra parte, y debido al tiempo destinado a la intervención y posterior evaluación, es que no se cuenta con evidencia efectiva de que al implementar las estrategias para desarrollar la Inteligencia Emocional, estas propendan a la resolución pacífica de conflictos en los estudiantes de primer año básico del colegio estudiado. Debido a esto, es que se cree necesario seguir trabajando con las estrategias implementadas y continuar observando el proceso, ya que el periodo de investigación no proporciona el tiempo necesario para indagar en esta hipótesis. Todo esto, a pesar de que García (2012) comenta que:

Si bien, las emociones surgen de manera espontánea, por medio de la educación de estas se puede procurar que las mismas (emociones) no se desboquen y lleven a los y las educandos a

cometer actos y mantener conductas que pongan en peligro sus vidas o las de los demás, ya sea en el plano físico o psicológico. (García, 2012; p. 18).

Otro aspecto muy relevante, pero que no está relacionado con la investigación en sí, fue el trabajo colaborativo entre las docentes que participaron en el proceso de intervención, haciendo visible la importancia del intercambio de experiencias, visiones y reflexiones, generando instancias de crecimiento profesional y colaboración entre pares, además de proporcionar en conjunto soluciones a la problemática estudiada; así como también el trabajo de la investigadora, quien facilitó que este intercambio se desarrollara de manera positiva.

Por otra parte, se reconoce un factor muy importante para el crecimiento profesional de los docentes, el cual corresponde a la intención de mejorar de las escuelas, la apertura a nuevas ideas e investigaciones y la disposición a participar. En este caso en particular, el colegio donde se realizó la intervención mostró mucho interés en la intervención; así como también los participantes, quienes mostraron motivación y entusiasmo por mejorar su trabajo docente en beneficio de sus propios estudiantes. Esto demuestra que el darle oportunidad a este tipo de investigaciones enriquece la labor de los docentes y entrega herramientas a las escuelas.

Finalmente, el proyecto de intervención cumplió con los objetivos propuestos, generando así, una práctica muy efectiva para la institución educacional, así como también para la examinadora. La instancia fue motivadora y de crecimiento, aportando al crecimiento profesional de todos los involucrados.

REFERENCIAS

- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Bisquerra, R. (2016). *10 ideas clave. Educación emocional*. Barcelona: GRAÓ
- Blasco, J. y Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Madrid, España: Club Universitario.
- Booth, T. y Ainscow, M. (2015). *Guía para la educación inclusiva. Desarrollando el aprendizaje y la participación inclusiva*. España: Organización de Estados Iberoamericanos, FUHEM.
- Cabello, M. (2011). *Importancia de la Inteligencia Emocional como contribución al desarrollo integral de los niños/as de educación infantil*. Pedagogía Magna, pp. 178-188.
- Camacho, Y. (2018). *Mediación en conflictos: retos en la formación permanente del maestro primario*. Revista de Mediación, 11(2). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.
- Caruso, D. R. (2006). *Emotional Intelligence*. In S. Rogelberg (Ed.).
- Colmenares, A. y Piñero, M. (2008). *La investigación-acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas*. Laurus, vol. 14, núm. 27, pp.96-114.

- Dueñas, M. (2002). *Importancia de la Inteligencia Emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa*. Educación XX1, 5, pp. 77-96.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003). *La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula*. Revista de Educación. 332, pp. 97-116.
- Fernández-Martínez, A. M. y Montero-García, I. (2016). *Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1), pp. 53-66.
- Flick, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata Paideia; 2007. p. 89-109.
- García, J. (2012). *La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje*. Revista Educación, 36 (1), pp. 1-24.
- Gardner, H. (1993). *Múltiples Intelligences*. New York: BasicBooks, Traducción española en Ed. Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*, Santiago: Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*, Santiago: Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Holsti, O.R. (1968): *Content analysis. En LINDZEY, G. Y ARONSON, E. The handbook of social Psychology. Vol 2. Research Methods*, Addison-Wesley, Reading, Mass.
- Kerlinger, F. N., (1979). *La investigación del comportamiento*. Interamericana, México.
- Krippendorff, K. (1990): *Metodología del análisis de contenido. Teoría y Práctica*. Barcelona. Paidós Ibérica, S.A
- Marconi, L. (2017). *La importancia de las emociones en la educación*. <https://www.teseopress.com/neurociencias/chapter/59/>
- Martínez, C. (2009). *Consideraciones sobre Inteligencia Emocional*. La Habana, Cuba: Editorial Científico-Técnica.
- Martínez, M. (2018). *La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos*. Educación y Humanismo, 20(35), pp. 127-142.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D.R. (2000). *Models of emotional intelligence*. In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp.396-420). Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayer, R. & Ouellet, F. (1991). *Métodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.

- Ministerio de Educación. (2002). *Política Nacional de Convivencia Escolar: Hacia una educación de calidad para todos*. Santiago, Chile.
- Ministerio de Educación. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar*. Santiago, Chile.
- Ministerio de Educación. (2011). *Ley 20.536 Sobre Violencia Escolar en Base de Datos Diario Oficial*. Recuperado de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>.
- Ministerio de Educación. (2015). *Política Nacional de Convivencia Escolar*. Santiago, Chile.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, V. y Vargas, M. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria. 18, 2011, pp. 99-114. Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social. Sevilla, España.
- Pineda, R., García, M., y Olalde, A. (2019). *Algunas consideraciones sobre la resolución de conflictos escolares*. Conrado, 15(67), 135-142. Epub 02 de junio 2019.
- Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Castro, M., Ramírez, I., y González, G. (2020). *La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis*. Anales de Psicología, 36(1), 84-91. Epub 07 de diciembre de 2020.
- Roca, E. (2013). *Inteligencia Emocional y conceptos afines: Autoestima sana y habilidades sociales*. Congreso de Inteligencia Emocional y Bienestar. Zaragoza. España.

- Rodríguez, L. (2015). *Desarrollo de la Inteligencia Emocional*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Salovey, P. & Mayer, J. D.(1990): *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*. 9, pp.185-211.
- Serrano, J. y Pons, R. (2011). *El Constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación*. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 1-27. Recuperado en 29 de noviembre 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100001&lng=es&tlng=es.
- Tocora, S, & García, I. (2018). *La importancia de la escuela, el profesor y el trabajo educativo en la atención a la deserción escolar*. Varona. *Revista Científico Metodológica*, (66, Supl. 1), e24.
- Unicef. (1992). *El progreso de las naciones*. Madrid. Unicef.
- Unicef. (2021). *Estudio sobre los efectos en la salud mental de niños, niñas y adolescentes por COVID-19*. Buenos Aires, Argentina.
- Vera, L. (2015). *La Investigación Cualitativa*. Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recinto de Ponce.

ANEXOS

Anexo 1:

Carta de Información y consentimiento informado Dirigida a docentes de diversas áreas de la educación

Estimados,

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar, -o no-, en el estudio de resolución de conflictos en el aula a través de la enseñanza de la Inteligencia Emocional: una investigación-acción en estudiantes de primero año básico, desarrollada por investigadora de la Facultad de Educación de la Universidad del Desarrollo.

- **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:** Esta investigación tiene como objetivo Conocer las metodologías que han implementado los docentes de primero año básico para la resolución de conflictos dentro del aula y el desarrollo de la Inteligencia Emocional. Como objetivos específicos se incluyen: Conocer como entienden la resolución de conflictos y la Inteligencia Emocional en docentes de primero año básico. Conocer como los docentes relacionan la resolución de conflictos con la Inteligencia Emocional. Conocer las estrategias utilizadas por los docentes para resolver conflictos en el aula y/o desarrollar la Inteligencia Emocional.

- **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN:** La metodología del estudio considera la entrevista semi-estructurada a docentes que realicen clases en primero básico. Las preguntas de la entrevista buscan reconocer los objetivos para poder integrar un plan de acción para la intervención que genere cambios positivos en la resolución de conflictos.

- **BENEFICIOS:** Usted no se beneficiará por participar en esta investigación. Sin embargo, la información que se obtendrá será de utilidad para conocer más acerca de las interacciones y significados respecto a la resolución de conflictos de forma efectiva y el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el aula.
- **RIESGOS:** No anticipamos riesgos asociados a su participación en este estudio. Si usted experimenta algún malestar o tiene alguna consulta que hacer durante la aplicación, no dude en preguntar al responsable de la misma. El estudio puede interrumpirse/detenerse cuando usted lo indique.
- **COMPENSACIONES:** No existen compensaciones por la participación en esta investigación
- **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información obtenida se mantendrá en forma confidencial. Durante el transcurso de la investigación no se presentarán datos personales o información de los participantes.
- **VOLUNTARIEDAD:** Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente, sin mediar explicación alguna y sin consecuencias para usted. En caso de retirar su consentimiento, se eliminarán los registros personales de la entrevista y la información obtenida no será utilizada
- **PREGUNTAS:** Si tiene alguna duda, pregunta o reclamo puede contactar a la investigadora responsable **Camila González Torres**, mail: camgonzalez@udd.cl o al **+56942705624**.

Muchas Gracias

Declaración de Consentimiento

- Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.
- Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación según mi parecer.
- Al momento de la firma, se me entrega una copia firmada de este documento y la otra copia queda en poder del Investigador Responsable.

[] Deseo recibir copia de la transcripción de la entrevista

FIRMAS

Nombre Participante Firma

Nombre Investigadora Firma

(Firmas en duplicado: una copia para el/la participante y otra para la investigadora)

Anexo 2:

Autorización de la director/a Centro Educativo

A continuación le presentamos la información necesaria para que usted tome la decisión de autorizar la participación del Colegio _____ (nombre del colegio) en la presente investigación.

Estimados,

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar, -o no-, en el estudio de resolución de conflictos en el aula a través de la enseñanza de la Inteligencia Emocional: una investigación-acción en estudiantes de primero año básico, desarrollada por investigadora de la Facultad de Educación de la Universidad del Desarrollo.

- **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:** Esta investigación tiene como objetivo Conocer las metodologías que han implementado los docentes de primero año básico para la resolución de conflictos dentro del aula y el desarrollo de la Inteligencia Emocional. Como objetivos específicos se incluyen: Conocer como entienden la resolución de conflictos y la Inteligencia Emocional en docentes de primero año básico. Conocer como los docentes relacionan la resolución de conflictos con la Inteligencia Emocional. Conocer las estrategias utilizadas por los docentes para resolver conflictos en el aula y/o desarrollar la Inteligencia Emocional.
- **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN:** La metodología del estudio considera la entrevista semi-estructurada a docentes que realicen clases en primero

básico. Las preguntas de la entrevista buscan reconocer los objetivos para poder integrar un plan de acción para la intervención que genere cambios positivos en la resolución de conflictos.

- **BENEFICIOS:** Usted no se beneficiará por participar en esta investigación. Sin embargo, la información que se obtendrá será de utilidad para conocer más acerca de las interacciones y significados respecto a la resolución de conflictos de forma efectiva y el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el aula.
- **RIESGOS:** No anticipamos riesgos asociados a su participación en este estudio. Si usted experimenta algún malestar o tiene alguna consulta que hacer durante la aplicación, no dude en preguntar al responsable de la misma. El estudio puede interrumpirse/detenerse cuando usted lo indique.
- **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La información obtenida se mantendrá en forma confidencial. Durante el transcurso de la investigación no se presentarán datos personales o información de los participantes.
- **VOLUNTARIEDAD:** Esta autorización es completamente voluntaria, y no obliga la participación de _____ (nombre del colegio). Usted tiene el derecho a retirar la autorización para que participe el establecimiento que usted dirige, en el momento que lo estime conveniente, sin mediar explicación alguna. Si algún apoderado no desea que su hijo/a participe en el estudio, se darán instrucciones para que no se registre en vídeo su actividad durante la sesión.

- **PREGUNTAS:** Si tiene alguna duda, pregunta o reclamo puede contactar a la investigadora responsable **Camila González Torres**, mail: camgonzalez@udd.cl o al **+56942705624**.

Muchas gracias.

Declaración de Consentimiento

Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los beneficios y los derechos que me asisten y se me ha precisado que puedo retirar esta autorización en el momento que lo desee.

- Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar esta autorización según mi parecer.

Entonces, _____ yo

—

(Nombre y firma)

Director (a) del

(nombre del Colegio)

Autorizo la participación de _____ (indicar nivel) en esta investigación.

Firma del Director

Firma investigador responsable

Villarrica, _____, _____, 2022.

Al momento de la firma, se me entrega una copia firmada de este documento, mientras que una segunda copia queda en poder del Investigador Responsable.

Anexo 3:

Pauta Entrevista semi-estructurada diagnóstico

Objetivo General: Conocer las metodologías que han implementado los docentes para la resolución de conflicto dentro del aula y el desarrollo de la inteligencia emocional.

Descripción: Mediante esta entrevista se busca recolectar información relevante para la identificación y análisis de las metodologías, que docentes de diversas áreas de la educación, utilizan para la resolución de conflicto dentro del aula y el desarrollo de la inteligencia emocional.

Ámbitos o dimensiones por indagar: Estrategias para la resolución pasiva de conflictos en el aula y la integración de la enseñanza de la inteligencia emocional.

Actores educativos involucrados: Profesores de diversas áreas que realizan clases en primero básico.

Instrucciones para la aplicación del instrumento

- Salude cordialmente, presentándose e intente bajar tensiones, en caso de observarse.
- Evidencie el propósito del instrumento de recolección de datos:

Se busca recolectar información relevante para la identificación y análisis de metodologías, que docentes de diversas áreas de la educación, utilizan para la resolución de conflictos dentro del aula y el desarrollo de la inteligencia emocional.

- Indique a los y las participantes que la información obtenida será valiosa para apoyarlos a ellos y a sus estudiantes.
- Indique que la información será confidencial, que no se usarán sus nombres o datos personales de manera pública.
- Deje claramente señalado a los y las participantes que no hay respuestas buenas o malas y que todo lo que digan es valioso para la investigación.
- Formule las preguntas como temas sobre los cuales se conversará y no como un interrogatorio. Pero en todo caso debe cubrir todos los puntos de la pauta.
- Entregue las cartas de consentimiento informado antes de comenzar la entrevista para que los y las participantes las lean y acepten firmarlas.

- Cuando estén cómodamente organizados, inicie la entrevista y reitere que se grabará para posteriormente transcribir la información (debe asegurar que se esté grabando)
- Durante el proceso, registre las anotaciones que estime pertinente sin distraer su atención para ser un buen receptor.
- Recuerde que tiene aproximadamente una hora 45 minutos para cubrir las temáticas

Datos de la persona que entrevista

Nombre de quien/es aplica/n la entrevista	
Tiempo empleado en la entrevista	
Fecha de aplicación	

Datos de la persona entrevistada

Nombre del profesional	
Título profesional	
Nivel en el que hace clases	
Nº de años trabajando en el establecimiento	

Preguntas de la entrevista

¿Cómo entiendes el concepto de resolución de conflictos?

¿Qué es para ti la resolución de conflictos?

¿Cómo entiendes el concepto de inteligencia emocional?

¿Qué es para ti la inteligencia emocional?

¿Existe, según tu experiencia, relación alguna entre la resolución de conflictos y la inteligencia emocional?

¿Cuál es la relación? Justifica tu respuesta

¿Qué estrategias conoces y/o implementas para resolver los conflictos en aula de forma pacífica?

¿Cómo percibes dichas estrategias?

¿Qué tan efectivas fueron o pueden llegar a ser?

¿Qué estrategias conoces y/o implementas para desarrollar la inteligencia emocional en tus estudiantes?

¿Cómo percibes dichas estrategias?

¿Qué tan efectivas fueron o pueden llegar a ser?

Anexo 4:

Pauta Entrevista semi-estructurada evaluación

Objetivo General: Evaluar los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional, implementadas para la resolución de conflictos en el aula.

Descripción: Mediante esta entrevista se busca recolectar información relevante para evaluar y analizar el proceso de implementación de estrategias enseñanza de la Inteligencia Emocional, implementadas para la resolución de conflictos en el aula y el aporte que diversos talleres tuvieron en docentes de primero básico.

Ámbitos o dimensiones por indagar: Estrategias para la resolución pasiva de conflictos en el aula y la integración de la enseñanza de la inteligencia emocional.

Actores educativos involucrados: Profesores jefes de primero básico.

Instrucciones para la aplicación del instrumento

- Salude cordialmente, presentándose e intente bajar tensiones, en caso de observarse.

Se busca evidenciar el propósito del instrumento de recolección de datos: Evaluar los aportes de las estrategias de enseñanza de la Inteligencia Emocional, implementadas para la resolución de conflictos en el aula.

- Indique a los y las participantes que la información obtenida será valiosa para apoyarlos a ellos y a sus estudiantes.
- Indique que la información será confidencial, que no se usarán sus nombres o datos personales de manera pública.
- Deje claramente señalado a los y las participantes que no hay respuestas buenas o malas y que todo lo que digan es valioso para la investigación.
- Formule las preguntas como temas sobre los cuales se conversará y no como un interrogatorio. Pero en todo caso debe cubrir todos los puntos de la pauta.
- Entregue las cartas de consentimiento informado antes de comenzar la entrevista para que los y las participantes las lean y acepten firmarlas.
- Cuando estén cómodamente organizados, inicie la entrevista y reitere que se grabará para posteriormente transcribir la información (debe asegurar que se esté grabando)
- Durante el proceso, registre las anotaciones que estime pertinente sin distraer su atención para ser un buen receptor.
- Recuerde que tiene aproximadamente una hora 45 minutos para cubrir las temáticas

Datos de la persona que entrevista

Nombre de quien/es aplica/n la entrevista	
Tiempo empleado en la entrevista	
Fecha de aplicación	

Datos de la persona entrevistada

Nombre del profesional	
Título profesional	
Nivel en el que hace clases	
N.º de años trabajando en el establecimiento	

Preguntas de la entrevista

- 1) Luego de la experiencia de implementación, ¿Consideras que aumentaste el uso de estrategias para la enseñanza de la Inteligencia emocional en el aula?
- 2) ¿Consideras el proceso de implementación a través de talleres algo efectivo? ¿De qué forma te ayudó?
- 3) ¿Cómo reaccionaron tus estudiantes ante las estrategias seleccionadas?
- 4) ¿Consideras que fueron relevantes para ellos? ¿Les ayudaron a desarrollar la Inteligencia Emocional?
- 5) ¿Crees tú que dichas estrategias cumplen con sus objetivos?
- 6) ¿Cuál fue el desafío más grande de este proceso?

- 7) En el poco tiempo que llevas implementando las estrategias, ¿consideras algún cambio relevante en la relación de tus estudiantes con los conflictos y/o el reconocimiento de sus emociones?
- 8) ¿Recomendarías poner en práctica dichas estrategias en otros niveles o cursos?
- 9) Si en un futuro, quizás con otro curso, tuvieras la oportunidad de implementar estas estrategias, ¿lo harías o tomarías otras? ¿cambiarías algo?