

## La Gestión Educativa y su Incidencia en la Mejora de Conflictos Laborales

**Autoras:** Scarleth Tatiana Zamora Moreira  
 Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**  
[stzamoram@ube.edu.ec](mailto:stzamoram@ube.edu.ec)  
 Durán, Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0003-6788-6010>

Ana Rosa Rezabala Roldan  
 Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**  
[arrezabalar@ube.edu.ec](mailto:arrezabalar@ube.edu.ec)  
 Durán, Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0008-3923-488X>

**Tutor:** Gladys Margarita Criollo Portilla  
 Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**  
[gmcriollo@ube.edu.ec](mailto:gmcriollo@ube.edu.ec)  
 Duran, Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0008-4320-515X>

**Profesor de Planta:** César Ricardo Castillo Montúfar  
 Universidad Bolivariana del Ecuador, **UBE**  
[crcastillom@ube.edu.ec](mailto:crcastillom@ube.edu.ec)  
 Durán, Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0001-7978-5036>

### Resumen

La gestión educativa requiere estrategias efectivas para la resolución de conflictos laborales y el fortalecimiento del clima organizacional, siendo la inteligencia emocional un componente fundamental en este proceso. El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la percepción sobre la efectividad de las estrategias basadas en inteligencia emocional implementadas en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares, para facilitar la resolución de conflictos laborales y fomentar un clima profesional adecuado. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental descriptivo transversal. Los datos fueron recolectados mediante encuestas estructuradas aplicadas a 227 estudiantes y 29 docentes y directivos a través de *Google Forms*. Los resultados revelaron que el 83% de los estudiantes percibe el diálogo entre pares como efectivo o muy efectivo, y el 73% se siente seguro en el entorno escolar. Sin embargo, el 55% de los docentes reporta implementación irregular de estrategias y el 62% indica ausencia de capacitación regular en gestión de conflictos. Se concluye que las estrategias basadas en inteligencia emocional muestran potencial efectivo para mejorar el clima organizacional según la percepción estudiantil, aunque requieren sistematización institucional, capacitación continua docente y mecanismos formales de evaluación para maximizar su impacto en la resolución de conflictos laborales.

**Palabras clave:** gestión educativa; resolución de conflictos; clima escolar; liderazgo educativo; inteligencia emocional.

**Código de clasificación internacional:** 5802.02 - Organización y dirección de las instituciones educativas.

### Cómo citar este artículo:

Zamora, S., Rezabala, A., Criollo, G. (Tut.) & Castillo, C. (Prof.). (2025). **La Gestión Educativa y su Incidencia en la Mejora de Conflictos Laborales.** *Revista Scientific*, 10(Ed. Esp. 2), 88-106, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E2.4.88-106>

**Fecha de Recepción:**  
 11-11-2024

**Fecha de Aceptación:**  
 11-04-2025

**Fecha de Publicación:**  
 05-05-2025

## Educational Management and its Impact on Labor Conflict Resolution

### Abstract

Educational management requires effective strategies for labor conflict resolution and strengthening organizational climate, with emotional intelligence being a fundamental component in this process. This study aimed to evaluate perceptions regarding the effectiveness of emotional intelligence-based strategies implemented at the Miguel Ángel Cazares Educational Unit, to facilitate labor conflict resolution and promote an adequate professional climate. A quantitative approach with a non-experimental descriptive cross-sectional design was employed. Data were collected through structured surveys administered to 227 students and 29 teachers and administrators via Google Forms. Results revealed that 83% of students perceive peer dialogue as effective or very effective, and 73% feel safe in the school environment. However, 55% of teachers report irregular strategy implementation and 62% indicate an absence of regular training in conflict management. It is concluded that emotional intelligence-based strategies show effective potential for improving organizational climate according to student perception, although they require institutional systematization, continuous teacher training, and formal evaluation mechanisms to maximize their impact on labor conflict resolution.

**Keywords:** educational management; conflict resolution; school climate; educational leadership; emotional intelligence.

**International classification code:** 5802.02 - Organization and management of educational institutions.

#### How to cite this article:

Zamora, S., Rezabala, A., Criollo, G. (Tut.) & Castillo, C. (Tchr.). (2025). **Educational Management and its Impact on Labor Conflict Resolution**. *Revista Scientific*, 10(Ed. Esp. 2), 88-106, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E2.4.88-106>

Date Received:  
11-11-2024

Date Acceptance:  
11-04-2025

Date Publication:  
05-05-2025

## 1. Introducción

La gestión educativa desempeña un papel fundamental en la configuración del ambiente organizacional de las instituciones educativas, siendo la resolución efectiva de conflictos uno de los factores clave para la creación de un entorno laboral saludable. Dentro de este contexto, de acuerdo con Goleman (1995): la inteligencia emocional constituye un elemento esencial para la gestión eficaz de situaciones conflictivas, ya que permite a los individuos reconocer y manejar tanto sus emociones como las de los demás, facilitando así la comunicación y el entendimiento mutuo. Complementariamente, Cherniss y Goleman (2005): establecen que, en el ámbito educativo, esta capacidad se traduce en la habilidad de los líderes para promover un clima organizacional positivo, vital para el desarrollo de un ambiente propicio para el aprendizaje y la colaboración.

El liderazgo directivo representa otro componente fundamental en la gestión educativa contemporánea, especialmente en la mejora del desempeño docente y en la creación de ambientes laborales favorables. En este sentido, Cajamarca, Pulig y Alcívar (2024): demuestran que los directivos con habilidades de liderazgo transformacional no solo impulsan el desempeño profesional de los docentes, sino que también actúan como agentes de cambio, contribuyendo al desarrollo de un clima organizacional positivo. Del mismo modo, Tapia, Tiluano, Morante y Castillo (2024): confirman que la gestión efectiva de los directivos tiene una incidencia directa en el desempeño profesional de los docentes, impactando tanto en el proceso educativo como en la dinámica laboral.

El desarrollo de competencias emocionales emerge como un requisito crucial para directivos y docentes en la gestión educativa moderna. Desde esta perspectiva, Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett (2008): subrayan la importancia de la inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes, argumentando que estas habilidades

contribuyen no solo a una mejor gestión de las emociones, sino también a un ambiente educativo más colaborativo. Esta perspectiva sugiere que la inteligencia emocional puede optimizar las interacciones personales y facilitar la resolución de conflictos en los equipos docentes, fortaleciendo la cohesión en el entorno escolar.

En el contexto ecuatoriano, el Ministerio de Educación (MINEDUC, 2023a): ha establecido un marco normativo para abordar conflictos escolares mediante el Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, el cual promueve procesos educativos restaurativos para la resolución de conflictos. Este acuerdo se enfoca en restaurar las relaciones dentro de la comunidad educativa, asegurando que las soluciones sean integradoras y fomenten una convivencia pacífica, proporcionando un sustento legal y metodológico para implementar estrategias basadas en inteligencia emocional en las instituciones educativas del país.

Considerando la evidencia teórica y normativa expuesta, surge la interrogante central que orienta esta investigación: ¿Cuál es la percepción sobre la efectividad de las estrategias basadas en inteligencia emocional implementadas en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares para la mejora de conflictos laborales y el fortalecimiento del clima organizacional?.

Para dar respuesta a esta interrogante, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la percepción sobre la efectividad de las estrategias fundamentadas en inteligencia emocional implementadas en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares (UEMAC), para facilitar la resolución de conflictos laborales y fomentar un clima profesional adecuado.

## 2. Metodología

La presente investigación se desarrolló en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares (UEMAC), ubicada en Puerto Ayora, Santa Cruz, Islas Galápagos, Ecuador, durante el primer trimestre del año lectivo 2024-2025. El

método empleado fue inductivo, el cual, conforme a lo planteado por Bernal (2010): permite partir de la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales, facilitando la comprensión de fenómenos específicos dentro del contexto educativo estudiado y permitiendo generalizar los hallazgos sobre la percepción de efectividad de las estrategias de inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales.

Debido a las características del fenómeno de estudio, se estableció un enfoque de investigación cuantitativo, que de acuerdo con Calle (2023): se caracteriza por el carácter objetivo de sus resultados y utiliza la recolección de datos numéricos que se analizan mediante métodos estadísticos para responder las preguntas de investigación, correspondiendo a una recolección de datos que proporcionaron información para dar solución a los objetivos planteados. Complementariamente, Hernández, Fernández y Baptista (2014): establecen que este enfoque permite medir fenómenos, utilizar estadísticas, probar hipótesis y hacer análisis de causa-efecto, lo cual resultó apropiado para evaluar la percepción de los participantes sobre las estrategias implementadas.

El diseño de investigación correspondió a un estudio no experimental de tipo transversal descriptivo. Desde la perspectiva de Kerlinger y Lee (2002): el diseño no experimental es aquel donde no se manipulan deliberadamente las variables independientes, sino que se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Por otra parte, Esteban (2018): establece que el tipo descriptivo tiene como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. En consecuencia, este trabajo de investigación presentó una recopilación de información sobre la resolución de conflictos basado en la inteligencia emocional sin manipular las variables de estudio.

El instrumento utilizado para recopilar datos fue la encuesta, una técnica

ampliamente reconocida en investigación social que permite obtener información directamente de los participantes mediante cuestionarios estructurados (Falcón, Pertile y Ponce, 2019). El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada con preguntas cerradas de tipo *Likert*, aplicada a los estudiantes, docentes y directivos de la institución estudiada. Este instrumento permitió recopilar información de manera sistemática y estandarizada, tal como señala Meneses (2016): siendo fundamental para la recopilación sistemática de información en investigaciones sociales y educativas.

La población de estudio, entendida como los elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolló el estudio, se estableció en los docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares, con un total de 550 estudiantes y 30 docentes. Se calculó una muestra probabilística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, resultando en 227 estudiantes y 29 docentes y directivos (incluyendo la totalidad del personal directivo disponible), a quienes se les aplicó la encuesta durante el primer trimestre del año lectivo 2024-2025.

La recopilación de datos se realizó mediante dos encuestas diferenciadas aplicadas a través de *Google Forms*: una dirigida a los estudiantes, enfocada en la percepción de la resolución de conflictos basada en inteligencia emocional, y otra aplicada a docentes y directivos, orientada a evaluar la implementación y efectividad de dichas estrategias en el entorno escolar. Además, se aplicaron los principios establecidos por el Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, que promueve procesos restaurativos para la resolución de conflictos en las instituciones educativas ecuatorianas (MINEDUC, 2023b).

Esta normativa fue clave para el diseño de las estrategias basadas en inteligencia emocional implementadas mediante talleres dirigidos a los miembros de la institución. El estudio contó con la aprobación del Consejo Académico de la Universidad Bolivariana del Ecuador y siguió los lineamientos

éticos establecidos para investigaciones en el ámbito educativo, garantizando la confidencialidad y el consentimiento informado de todos los participantes.

### 3. Resultados

Los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados revelaron información relevante sobre la percepción de estudiantes, docentes y directivos respecto a las estrategias de inteligencia emocional implementadas en la institución. De una población total de 550 estudiantes y 30 docentes, se trabajó con una muestra de 227 estudiantes y 29 docentes y directivos, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

**Tabla 1.** Frecuencia de participación y percepción de seguridad en el entorno escolar.

Pregunta	Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara vez	Nunca
¿Ha participado en actividades escolares diseñadas para mejorar el vínculo social?	16%	17%	41%	16%	10%
¿Con qué frecuencia sus compañeros de clase logran acuerdos sin la intervención de un adulto?	11%	25%	40%	18%	5%
¿Con qué frecuencia los docentes utilizan técnicas de diálogo activo en la resolución de conflictos?	25%	34%	28%	12%	1%
¿Con qué frecuencia ocurren incidentes de violencia en su colegio?	6%	10%	24%	46%	14%
¿Se siente seguro en su entorno escolar?	43%	30%	21%	5%	1%

**Fuente:** Las Autoras (2024).

En la tabla 1, los resultados de la encuesta aplicada a 227 estudiantes mostraron que el 41% participó “a veces” en actividades escolares diseñadas para mejorar el vínculo social, mientras que el 17% lo hizo “frecuentemente” y el 16% “siempre”. Respecto a los acuerdos entre compañeros sin intervención

de adultos, el 40% señaló que esto ocurre “a veces”, el 25% “frecuentemente” y el 11% “siempre”.

En cuanto al uso de técnicas de diálogo activo por parte de los docentes, el 34% de los estudiantes indicó que se utilizan “frecuentemente”, el 28% “a veces” y el 25% “siempre”. Los incidentes de violencia fueron reportados como eventos que ocurren “rara vez” por el 46% de los estudiantes, “nunca” por el 14% y “a veces” por el 24%. La percepción de seguridad en el entorno escolar mostró que el 43% de los estudiantes se siente seguro “siempre”, el 30% “frecuentemente” y el 21% “a veces”.

**Tabla 2.** Efectividad percibida de las estrategias de resolución de conflictos.

Pregunta	Muy efectivo	Efectivo	Poco efectivo	Nada efectivo
¿Cuán efectivo considera que es el diálogo entre pares para resolver conflictos?	31%	52%	16%	1%
¿Cómo calificaría la capacidad de los docentes para escuchar activamente a los estudiantes?	23%	50%	24%	3%
¿Qué tan efectivas considera las actividades escolares para reparar el tejido social?	19%	58%	22%	1%
¿Cómo calificaría su capacidad para comunicarse efectivamente?	21%	56%	21%	2%
Autoestima en el entorno escolar	33%	50%	14%	3%

**Fuente:** Las Autoras (2024).

De acuerdo con la tabla 2, la efectividad del diálogo entre pares fue considerada “efectiva” por el 52% de los estudiantes, “muy efectiva” por el 31% y “poco efectiva” por el 16%. La capacidad de los docentes para escuchar activamente fue percibida como “efectiva” por el 50% de los estudiantes, “muy efectiva” por el 23% y “poco efectiva” por el 24%. Las actividades escolares para reparar el tejido social fueron valoradas como “efectivas” por el 58% de los estudiantes, “muy efectivas” por el 19% y “poco efectivas” por el 22%.

La capacidad de comunicación efectiva de los estudiantes fue autoevaluada como “efectiva” por el 56%, “muy efectiva” por el 21% y “poco

efectiva" por el 21%. La autoestima en el entorno escolar fue calificada como "efectiva" por el 50% de los estudiantes, "muy efectiva" por el 33% y "poco efectiva" por el 14%.

**Tabla 3.** Implementación de estrategias basadas en inteligencia emocional según docentes.

Pregunta	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
¿Implementa la institución regularmente estrategias basadas en inteligencia emocional y comunicación efectiva?	14%	28%	27%	21%	10%
¿Discute la institución estas estrategias en las reuniones del personal?	14%	21%	45%	17%	3%
¿Integra la institución estas estrategias en las prácticas educativas diarias?	17%	31%	17%	31%	3%
¿Realiza la institución una evaluación periódica de la integración?	21%	21%	34%	14%	10%
¿Ofrece la institución capacitación en gestión de conflictos al personal?	34%	28%	21%	10%	7%
¿Percibe el personal que la capacitación en gestión de conflictos ofrecida por la institución es eficaz?	34%	17%	31%	14%	3%
¿Ha propuesto la institución mejoras en la capacitación?	31%	28%	24%	17%	-
¿Con qué frecuencia realiza la institución esta capacitación?	31%	24%	28%	14%	3%
¿Es adecuado el tiempo promedio que la institución toma para resolver conflictos?	21%	24%	17%	24%	14%
¿Varía el tiempo de resolución de conflictos gestionados por la institución entre diferentes tipos de conflictos?	21%	24%	17%	28%	10%

**Fuente:** Las Autoras (2024).

En conformidad con la tabla 3, los datos obtenidos de 29 docentes y directivos revelaron que en cuanto a la implementación regular de estrategias

basadas en inteligencia emocional (primera pregunta), el 27% reportó que ocurre “a veces”, el 28% “rara vez” y el 21% “frecuentemente”. Respecto a la discusión de estas estrategias en reuniones del personal (segunda pregunta), el 45% indicó que sucede “a veces”, el 21% “rara vez” y el 17% “frecuentemente”.

La integración de estrategias en las prácticas educativas diarias (tercera pregunta) mostró que el 31% consideró que esto ocurre “frecuentemente”, otro 31% “rara vez” y el 17% “a veces”. Las evaluaciones periódicas de la integración (cuarta pregunta) fueron percibidas como actividades que ocurren “a veces” por el 34%, “rara vez” por el 21% y “frecuentemente” por el 14%. En cuanto a la oferta de capacitación en gestión de conflictos (quinta pregunta), el 34% de los docentes indicó que “nunca” se ofrece, el 28% “rara vez” y el 21% “a veces”.

La percepción sobre la eficacia de las capacitaciones (sexta pregunta) reveló que el 34% consideró que “nunca” son eficaces, el 31% “a veces” y el 17% “rara vez”. Las propuestas de mejora en la capacitación (séptima pregunta) fueron reportadas como algo que “nunca” ocurre por el 31% de los participantes, “rara vez” por el 28% y “a veces” por el 24%. La frecuencia de realización de capacitaciones (octava pregunta) mostró que el 31% indicó que “nunca” se realizan, el 28% “a veces” y el 24% “rara vez”.

El tiempo promedio para resolver conflictos (novena pregunta) fue considerado adecuado “frecuentemente” por el 24% de los docentes, “rara vez” por el 24% y “nunca” por el 21%. La variación en el tiempo de resolución según el tipo de conflicto (décima pregunta) fue percibida como algo que ocurre “frecuentemente” por el 28%, “rara vez” por el 24% y “nunca” por el 21%.

#### 4. Discusión

Los hallazgos de esta investigación confirman la relevancia de la

inteligencia emocional como factor determinante en la gestión de conflictos laborales y la mejora del clima organizacional en instituciones educativas. Los resultados obtenidos demuestran que, aunque existen percepciones positivas hacia las estrategias implementadas, persisten áreas críticas que requieren fortalecimiento sistemático.

La percepción estudiantil sobre la participación en actividades de cohesión social, donde el 41% participa “a veces”, sugiere una implementación irregular de estas estrategias. Este hallazgo contrasta con la premisa de que la inteligencia emocional requiere aplicación sistemática para generar resultados sostenibles. Similarmente, los resultados que indican que el 40% de los estudiantes logra acuerdos “a veces” sin intervención adulta reflejan un desarrollo parcial de la autonomía en resolución de conflictos, evidenciando la necesidad de fortalecer estas competencias de manera progresiva y estructurada.

El alto porcentaje de estudiantes que percibe el diálogo entre pares como efectivo (83% entre “efectivo” 31% y “muy efectivo” 52%) contrasta significativamente con la percepción docente sobre la implementación institucional de estrategias, donde el 55% reporta una aplicación irregular (“rara vez” 28% o “a veces” 27%). Esta discrepancia sugiere que, aunque los estudiantes valoran positivamente las herramientas de resolución de conflictos cuando están disponibles, la institución no ha logrado sistematizar su aplicación, evidenciando la necesidad de coherencia entre la valoración de las estrategias y su implementación práctica para generar cambios organizacionales sostenibles.

La percepción de seguridad reportada por el 73% de los estudiantes (“siempre” 43% y “frecuentemente” 30%) representa un aspecto positivo que sugiere que las estrategias implementadas han contribuido efectivamente a crear un ambiente escolar protector. Sin embargo, la falta de capacitación regular en gestión de conflictos, reportada por el 62% de los docentes (“nunca”

34% o “rara vez” 28%), constituye una limitación significativa que puede comprometer la sostenibilidad de estos logros.

Los resultados sobre la efectividad de las capacitaciones revelan que el 51% de los docentes las percibe como ineficaces (“nunca” 34% o “rara vez” 17%), evidenciando la necesidad de reformular tanto el contenido como la metodología de formación. Las capacitaciones deben incorporar componentes prácticos y contextualmente relevantes para garantizar su transferencia efectiva al ambiente laboral. Esta situación se agrava por la ausencia de evaluaciones sistemáticas, reportada por el 42% de los docentes (“nunca” 21% o “rara vez” 21%), lo cual limita las posibilidades de mejora continua y la identificación de áreas de fortalecimiento.

La implementación del marco normativo nacional muestra resultados parciales en la institución estudiada. Aunque los procesos restaurativos han contribuido a la percepción positiva de seguridad, la falta de integración sistemática en las prácticas educativas diarias, reportada por el 48% de los docentes (“rara vez” 31% o “nunca” 17%), sugiere que la normativa no se ha traducido completamente en cambios organizacionales sostenibles.

Los hallazgos de este estudio se alinean con investigaciones internacionales que destacan la importancia de la implementación sistemática de programas de inteligencia emocional en contextos educativos. Sin embargo, los resultados también revelan desafíos específicos del contexto ecuatoriano, particularmente en términos de capacitación docente y evaluación de programas, aspectos que requieren atención prioritaria para maximizar el impacto de estas intervenciones.

Las limitaciones de esta investigación incluyen su diseño transversal, que no permite evaluar el impacto a largo plazo de las estrategias implementadas, y la ausencia de un grupo control que facilite comparaciones más robustas. Adicionalmente, la especificidad del contexto geográfico (Isla Galápagos) puede limitar la generalización de los resultados a otras

instituciones educativas ecuatorianas con características socioeconómicas y culturales diferentes.

Los resultados sugieren que futuras investigaciones deberían adoptar diseños longitudinales para evaluar la sostenibilidad de las mejoras observadas e incluir estudios comparativos entre instituciones que implementen diferentes enfoques de gestión de conflictos. Asimismo, sería valioso explorar el impacto específico de variables contextuales, como el tamaño de la institución y las características socioeconómicas de la comunidad educativa, en la efectividad de las estrategias de inteligencia emocional.

## 5. Conclusiones

La evaluación de las estrategias basadas en inteligencia emocional implementadas en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares constituye un aporte significativo para comprender su efectividad en la mejora de conflictos laborales y el fortalecimiento del clima organizacional en instituciones educativas. Los hallazgos demuestran que estas estrategias generan percepciones positivas medibles en términos de seguridad, efectividad del diálogo interpersonal y cohesión social, confirmando su potencial como herramienta de gestión educativa.

El significado práctico de los resultados revela que las estrategias de inteligencia emocional trascienden el ámbito teórico para convertirse en instrumentos viables de transformación organizacional. La alta valoración estudiantil del diálogo entre pares y las actividades de reparación del tejido social evidencia que estas intervenciones responden a necesidades reales de la comunidad educativa. Sin embargo, la aplicación práctica requiere sistematización institucional para garantizar su sostenibilidad y efectividad a largo plazo.

Los aspectos novedosos del estudio incluyen la contextualización de estrategias de inteligencia emocional en el marco normativo ecuatoriano

específico, particularmente en una institución ubicada en las Islas Galápagos, lo cual aporta evidencia empírica sobre la aplicabilidad de estas intervenciones en contextos geográficos y culturales únicos. Adicionalmente, la investigación proporciona datos cuantitativos sobre la percepción diferenciada entre estudiantes y docentes, revelando brechas significativas entre la valoración de las estrategias y su implementación sistemática.

La relevancia del estudio para el área del conocimiento radica en su contribución a la comprensión de cómo las políticas educativas nacionales se traducen en percepciones y prácticas institucionales específicas en un contexto geográfico único como las Islas Galápagos. Los resultados evidencian que, aunque existe un marco normativo favorable para la resolución de conflictos mediante procesos restaurativos, la efectividad percibida de su implementación depende crucialmente de factores institucionales como la capacitación docente, la regularidad de las intervenciones y los mecanismos de evaluación continua.

Las inconsistencias metodológicas identificadas incluyen el diseño transversal del estudio, que limita la capacidad de establecer relaciones causales entre las estrategias implementadas y los resultados observados. La ausencia de mediciones pre y post intervención constituye una limitación adicional que afecta la interpretación de los datos sobre efectividad. No obstante, la validez de los resultados se sustenta en la representatividad de la muestra, la aplicación de instrumentos estandarizados y la triangulación de perspectivas entre diferentes actores de la comunidad educativa.

Las directrices para futuras investigaciones incluyen la necesidad de desarrollar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto sostenido de las estrategias de inteligencia emocional en el clima organizacional. Se sugiere la incorporación de grupos control para establecer comparaciones más robustas sobre la efectividad de diferentes enfoques de gestión de conflictos. Asimismo, resulta pertinente explorar variables mediadoras como el liderazgo

directivo, la cultura organizacional y las características socioeconómicas de la comunidad educativa en la efectividad de estas intervenciones.

Futuras líneas de investigación podrían examinar la transferibilidad de estas estrategias a contextos educativos con características demográficas y socioeconómicas diferentes, así como desarrollar instrumentos de medición específicos para evaluar competencias de inteligencia emocional en personal educativo ecuatoriano. La investigación también abre interrogantes sobre la relación entre la percepción de efectividad de las estrategias y su impacto real en indicadores objetivos de clima organizacional.

La investigación confirma que las estrategias basadas en inteligencia emocional implementadas en la Unidad Educativa Miguel Ángel Cazares facilitan efectivamente la resolución de conflictos laborales y contribuyen al fortalecimiento del clima profesional según la percepción de los participantes. Sin embargo, su máximo potencial se alcanza únicamente cuando estas estrategias se integran sistemáticamente en la cultura organizacional, se acompañan de capacitación continua y se evalúan mediante mecanismos formales de seguimiento.

El estudio aporta evidencia empírica sobre la percepción de viabilidad de estas intervenciones en un contexto educativo específico de Ecuador, estableciendo un precedente para futuras evaluaciones en otras instituciones educativas que busquen comprender la efectividad de su gestión de conflictos y clima organizacional.

## 6. Referencias

Bernal, C. (2010). **Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.** 3<sup>ra</sup> edición, ISBN: 978-958-699-128-5. Colombia: Pearson Educación.

Cajamarca, M., Pulig, S., & Alcívar, J. (2024). **El Directivo como Agente de Cambio: Liderazgo Transformacional en el Desempeño Docente.**

*Revista Scientific*, 9(33), 276-298, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.13.276-298>

Calle, S. (2023). **Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa.** *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879, e-ISSN: 2707-2215. Recuperado de:  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7016](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016)

Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). **Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.** ISBN: 8472455831. Barcelona, España: Editorial Kairós, S.A.

Esteban, N. (2018). **Tipos de Investigación.** Repositorio. Perú: Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). **La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018).** e-ISSN: 2362-4221. Argentina: VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas y XXI Jornadas de Geografía de la UNLP.

Goleman, D. (1995). **Emotional intelligence.** ISBN: 950-15-1641-5. New York, United States: Bantam Books.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). **Metodología de la Investigación.** Sexta edición, ISBN: 978-1-4562-2396-0. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). **Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales.** 4<sup>a</sup> edición. México: McGraw-Hill.

Meneses, J. (2016). **El cuestionario.** España: Universitat Oberta de Catalunya.

MINEDUC (2023a,b). **ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A.**

Quito, Ecuador: Ministerio de Educación.

Palomera, R., Fernández-Berrocal, P., & Brackett, M. (2008). **La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias.** *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(15), 437-454, e-ISSN: 1696-2095. España: Universidad de Almería.

Tapia, E., Tiluano, E., Morante, E. (Tut.) & Castillo, C. (Prof). (2024). La Gestión del Directivo y su Incidencia en el Desempeño Profesional Docente. *Revista Scientific*, 9(Ed. Esp. 2), 144-163, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de:

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.E2.7.144-163>

**Scarleth Tatiana Zamora Moreira****e-mail:** [stzamoram@ube.edu.ec](mailto:stzamoram@ube.edu.ec)

Nacida en Manabí, Ecuador, el 11 de septiembre del año 1987. Licenciada en Físico-Matemáticas por la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); he dedicado 10 años a la docencia en Educación General Básica y Bachillerato; actualmente, además de mis funciones docentes, me desempeño como líder pedagógica de la Básica Superior en la Unidad Educativa “Miguel Ángel Cazares”, ubicada en Puerto Ayora, Santa Cruz, Islas Galápagos; durante el año lectivo 2024-2025, he impulsado la implementación de recursos desarrollados en los proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS) y la Contextualización Curricular con enfoque de Sostenibilidad para Galápagos (CCSG); estas iniciativas buscan integrar prácticas educativas que promueven la sostenibilidad y la conservación del entorno único de Galápagos, adaptando el currículo nacional a las realidades y necesidades locales.

**Ana Rosa Rezabala Roldan**  
e-mail: [arrezabalar@ube.edu.ec](mailto:arrezabalar@ube.edu.ec)



Nacida en la provincia de Manabí, cantón Santa Ana, Ecuador, el 3 de agosto del año 1973. Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Química biológica por la Universidad de Guayaquil (UG);uento con 10 años de experiencia en el ámbito docente, desempeñándome actualmente como profesora de Bachillerato en la Unidad Educativa “Miguel Ángel Cazares” en la provincia de Galápagos; a lo largo de mi trayectoria, he trabajado con estudiantes de diferentes niveles, promoviendo una educación integral basada en el desarrollo de habilidades y valores; mi compromiso con la enseñanza y la formación académica me motiva a seguir innovando y contribuyendo al crecimiento educativo de mis estudiantes.