



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN
DOCENTES DE LA RED N°16, UGEL 02, LIMA, 2018

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Psicología
Organizacional y Recursos Humanos

Autor:

Soto Maldonado, María Luz

Asesor:

Montoya Farro Doris Elizabeth
(ORCID: 0000-0003-2619-8636)

Jurado:

Portal Bustamante Neme
Mendoza Lupuche Román
Urquiza Maggia Jose Antonio

Lima - Perú

2021

Referencia:

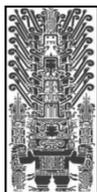
Soto, M. (2021). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en docentes de la Red N°16, UGEL 02, Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5705>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN
DOCENTES DE LA RED N°16, UGEL 02, LIMA, 2018

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Psicología Organizacional y Recursos Humanos

AUTOR:

Soto Maldonado, María Luz

ASESORA:

Montoya Farro Doris Elizabeth
(ORCID:0000-0003-2619-8636)

JURADO:

Portal Bustamante Neme
Mendoza Lupuche Román
Urquizo Maggia Jose Antonio

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A mi querida hija Guianella, por su tierna compañía, gran comprensión y ser el impulso que me permite avanzar en lo personal y profesional.

A mi amada madre Ytala Maldonado, por su amor y apoyo incondicional. A mí siempre recordado papito Domingo por sus sabias enseñanzas de superación impartidas en el hogar.

Agradecimiento

A mi Dios amoroso, a mi asesora de tesis y a todas las personas que hicieron posible la culminación de mi investigación.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema	12
1.3 Formulación del problema	14
1.3.1. Problema General	14
1.3.2. Problemas E	14
1.4 Antecedentes	14
1.5 Justificación e importancia	20
1.6 Limitaciones de la investigación	21
1.7 Objetivos	21
1.7.1 Objetivo General	21
1.7.2. Objetivos Específicos	21
1.8 Hipotesis	22
1.8.1. Hipotesis General	22
1.8.2. Hipotesis Específicas	22
II. Marco teórico	23
2.1. Marco Conceptual	23
2.1.1. Inteligencia emocional	23
2.1.2. Estilos de manejo de conflictos	31
III. Método	38
3.1 Tipo y nivel de investigación	38
3.2 Población y muestra	38
3.3 Operacionalización de la variable	40
3.4 Instrumentos	41

3.5 Procedimientos	46
3.6 Analisis de datos	46
3.7 Consideraciones ética	47
IV. Resultados	48
V. Discusión de resultados	55
VI. Conclusiones	62
VII. Recomendaciones	63
VIII. Referencias	64
IX. Anexos	71

Índice de tablas

Tabla 1. Distribucion de la Población.....	38
Tabla 2. Muestra de estudio	39
Tabla 3. Operacionalización de la variable inteligencia emocional.....	40
Tabla 4. Operacionalización de la variable estilos de manejo de conflicto.....	41
Tabla 5. Análisis de ítems del cuestionario de inteligencia emocional.....	43
Tabla 6. Confiabilidad del cuestionario de inteligencia emocional.....	44
Tabla 7. Análisis de ítems del cuestionario estilos de manejo de conflictos	45
Tabla 8. Confiabilidad del cuestionario de estilos de manejo de conflicto.....	46
Tabla 9. Baremos percentilares: variables inteligencia emocional, estilos de manejo de conflictos.....	48
Tabla 10. Estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional.....	49
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de Estilos de manejo de conflictos y dimensiones.....	50
Tabla 12. Niveles de la variable inteligencia emocional en la muestra de estudio.....	50
Tabla 13. Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos.....	51
Tabla 14. Niveles de interpretación del coeficiente de correlación.....	51
Tabla 15. Resultados de correlación entre Inteligencia emocional y Estilos de manejo de conflictos.....	52
Tabla 16. Correlación de las variables inteligencia emocional y estilo competidor.....	52
Tabla 17. Correlación de las variables inteligencia emocional y estilo colaborador.....	53
Tabla 18. Correlación de las variables inteligencia emocional y estilo compromiso.....	53
Tabla 19. Correlación de las variables inteligencia emocional y estilo evasivo.....	54
Tabla 20. Correlación de las variables inteligencia emocional y estilo complaciente.....	54

Resumen

La investigación precisó como objetivo, determinar la relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en docentes de la Red 16, Ugel 02. La investigación desarrollada corresponde al tipo de diseño correlacional, se empleó una muestra con 116 docentes, se aplicó como instrumentos un cuestionario de inteligencia emocional de BarOn y un cuestionario de estilos de manejo de conflictos de Thomas Killman. Los datos se analizaron con el estadístico de correlación de Rho Spearman. Como resultados se obtuvieron que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables ni con las dimensiones de los estilos de manejo de conflicto, ninguna tiene relación con la variable inteligencia emocional. Por otro lado, un 51.7 % de la población obtuvo en inteligencia emocional un nivel promedio, encontrándose también que el estilo compromiso es el más empleado por los docentes.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estilos de manejo de conflictos, docentes.

Abstract

The precise research objective is to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management styles in teachers from Network 16, Ugel 02. The research developed corresponds to the type of correlational design, a sample with 116 teachers was used, it was applied as instruments a BarOn Emotional Intelligence Questionnaire and a Thomas Killman Conflict Management Styles Questionnaire. The data were analyzed with the Rho Spearman correlation statistic. As results, it was obtained that there is no statistically significant correlation between the variables; nor with the dimensions of the conflict management styles, none is related to the emotional intelligence variable. On the other hand, 51.7% of the population obtained an average level in emotional intelligence, also finding that the commitment style is the most used by teachers

Keywords: Emotional intelligence, conflict management styles, teachers

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional y el manejo de conflictos, orientados de manera adecuada, contribuyen de manera sorprendente en las acciones, situaciones y actividades de las personas, por el contrario, también puede tomar formas negativas de actuar, frente a diversas situaciones e interacciones entre las personas.

En el escenario de una comunidad educativa, nos encontramos con una serie de situaciones que obstruyen la armoniosa y sana convivencia escolar entre sus integrantes, entre ellos, el de los docentes, donde muchas veces el ambiente se vuelve intolerante y de escaso respeto mutuo. Esta complicada realidad en la que están inmersos los docentes es la que inspira a esta investigación, pues incumbe conocer la manera de relación de la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos dentro de este contexto.

El presente estudio está organizado en cinco capítulos:

En el capítulo I, el Planteamiento del problema, donde se plantea y explica la realidad problemática de los docentes en relación a las variables de estudio, el planteamiento del problema, los antecedentes, limitaciones, hipótesis y objetivos. En el II capítulo, tenemos Marco Teórico, aquí se exponen la parte teórica de las variables en estudio. El III capítulo, corresponde a Método, comprendido por la metodología de la investigación, población, muestra, operacionalización de las variables, instrumentos, procedimiento y el análisis de datos. En el IV Capítulo, se presentan los Resultados, realizando la interpretación y análisis estadístico, en el V capítulo, la discusión, donde se analizan e interpretan los resultados con los estudios de antecedentes y objetivos e hipótesis formuladas. Finalmente, en los capítulos VI, VII y VIII se exponen las conclusiones del estudio, las recomendaciones sugeridas y las referencias, adjuntando también los anexos correspondientes.

1.1. Planteamiento del Problema

Es entendida la inteligencia emocional como la agrupación de habilidades socio emocionales que contribuye en la resolución y manejo de conflictos exitosamente, entendiéndose como conflicto una situación en la que dos o más actores manifiestan desacuerdos, percibiéndolos indistintamente. Somos conocedores, tanto a nivel mundial, como en nuestra sociedad de infinitas situaciones en las que nos muestran la ausencia de habilidades socioemocionales y el uso inadecuado de manejo de conflictos, los cuales han alcanzado niveles insospechados de inhumanidad e insensibilidad dándose en todas las edades y espacios sociales.

En este sentido, la Unicef (2019) señala que una persona que cuenta con inteligencia emocional tiene las condiciones y habilidades para relacionarse al entender las apreciaciones de su entorno y además saber cómo gestionar y canalizar los sentimientos propios. Es preciso puntualizar que a nivel mundial, la ciencia y la tecnología han brindado aportes de manera sorprendente en el logro del control sobre el mundo externo, no obstante muy poco es el avance en conocer, controlar y manejar nuestro mundo interno, nuestro mundo emocional, y es donde se originan y afloran situaciones de conflictos, violencia, discriminación, racismo, asesinato, delincuencia, conflictos entre los integrantes de un grupo familiar, trabajo, comunidad o un país, situaciones que quebrantan día a día más el nivel de vida.

La ONU (2019) refiere que en el mundo, las estadísticas de muertes se encuentran en descenso desde 1946. En cambio, situaciones conflictivas y violentas están incrementándose y muchos de estos se desatan en diversos grupos tanto político, sociales y grupos terroristas internacionales y delictivos. Así también agrega que son causas de conflicto las incertidumbres sin resolver en las regiones, el deterioro de los derechos humanos, los favorecimientos económicos ilegales.

La Unicef (2017) informa que en las interrelaciones de las personas hay ocasiones que dentro de sus comunicaciones y conversaciones ocurren desavenencias y desacuerdos, conllevando a actitudes que causan malestar y roces entre ellos, desencadenándose así conflictos y situaciones de violencia. Así tenemos que una situación de conflicto es parte de la vida cotidiana, así como de la vida en una comunidad educativa, de tal forma que se debe buscar estrategias no violentas de gestionar o administrar los conflictos. Unesco (2014).

En el Perú la Defensoría del Pueblo (2019) señaló que el conflicto es propio de la vida de las personas tan natural e inevitable de la vida humana y de su permanente interacción social. De tal forma que los seres humanos experimentan conflictos a diario, tanto en la familia, escuela, trabajo, comunidad y que muchas veces es percibida como algo negativo. Así también la Defensoría del Pueblo (2021) dio a conocer 193 conflictos sociales, siendo 138 conflictos activos y 55 conflictos latentes, de los cuales 126 casos mostraron un suceso de violencia a partir de su inicio, 54 conflictos entraron a la fase de diálogo después de un suceso de violencia. Un conflicto se manifiesta a raíz de una situación específica que hace de detonante y da inicio al episodio conflictivo, en donde las partes muestran su accionar que puede ser de neutralizar, controlar, o destruir a su contrincante. (Bedoya, 2007).

Minedu (2017), refiere que el conflicto puede originarse por una serie de causas, entre ellas: desacuerdos sobre las percepciones del conflicto, desacuerdos sobre la distribución de ciertos recursos, la insatisfacción de necesidades humanas básicas; como ascensos, diferencias en cuanto a sus valores y creencias, el modo como se ha conformado una estructura y organización de puestos y en cuanto a sus relaciones interpersonales

Así tenemos que en las instituciones educativas, la presencia de un conflicto puede deberse a muchas causas, discrepancias al ser percibidas el conflicto de forma distinta de la realidad, en cuanto cada una de las partes intenta imponer su forma de entender, o en una

distribución de recursos se presenta inconformidad por quien obtendrá mayor o menor beneficio, siendo los valores y creencias también motivo de discusión en cuanto una de las partes no lo toma en cuenta o lo rechaza, el diseño de una estructura de trabajo muchas veces fomenta la desigualdad, por la distribución de poder. Muchas de estas situaciones generan tensiones y ansiedad afectando la salud emocional de sus integrantes.

El conflicto acarrea consecuencias como, comportamientos autoritarios, altivos, discriminantes, irrespetuosos, entre dos o más personas, así también deteriora la comunicación, la organización e influye en el logro de los objetivos. (Unicef, 2017). Sin embargo, no todo conflicto es negativo, sino que muchas veces conlleva al cambio social y a la transformación de las estructuras educativas, al ser inherente al ser humano su presencia se hace inevitable, existiendo la posibilidad de emplearlo, de tal modo que conduzca a una mejora, enriquecimiento, desarrollo y avance de la organización.

En toda organización hay presencia de desacuerdos en sus colaboradores, esto acontece igualmente en el ámbito escolar, con manifestaciones de desavenencias y discrepancias entre los docentes; las escuelas, son lugares de vinculaciones y tratos personales permanentes donde se confrontan posiciones e intereses contrapuestos, con una serie de actuaciones temperamentales y de no darse a tiempo la atención debida pueden desencadenar situaciones nefastas que influyen en la labor educacional y la salud mental de todos los actores de la comunidad educativa.

1.2. Descripción del Problema

Las escuelas de la Red 16; no es ajeno a esta problemática, el servicio social, refiere que existen entre los docentes inadecuadas relaciones interpersonales, desavenencias, polémicas y disputas entre ellos, esto involucra la inteligencia emocional y manejo de conflictos; es decir hay presencia un inapropiado empleo de habilidades emocionales frente a

situaciones conflictivas. En este sentido, Aguado (2016) en su estudio, señala que en las distintas escuelas y niveles educativos hay presencia de inadecuadas relaciones interpersonales por motivos de incompatibilidad de opiniones, discrepancias, riñas que han ocasionado conflictos, enemistades, enfrentamientos, confrontación a nivel de docentes y a nivel de docente y plana directiva, esto dado por falta de regular y controlar impulsos y emociones.

Al respecto Fernández (2013) en su estudio encontró ausencia de habilidades en los directores en cuanto a dar solución a circunstancias conflictivas exteriorizadas en el espacio escolar e impulsar a una convivencia armoniosa. Creemos que tal situación empeora aún más al no existir iniciativas de estrategias que conlleven a un ambiente cordial, tratable, acogedor en las relaciones humanas.

Así también Sebastián (2017) en su investigación, halló que en las instituciones educativas, son calificados los conflictos como perjudiciales, destructivos, ocasionando una convivencia institucional inestable, impidiendo alcanzar los objetivos planteados.

Por otro lado, Pérez y Gutiérrez (2016) refieren que es fundamenta dejar de percibir al conflicto como una dificultad, obstáculo o algo negativo y empezar a concebirlo como algo propio de las relaciones humanas, de modo que hay que ir adiestrándose en como transformarlo en algo constructivo. Frente a ello la educación integral es una buena medida a la problemática de falta de control emocional y manejo de conflictos ya que no basta ser profesionales competentes académicamente, si no contar con características, que incluye el buen actuar de las emociones, desarrollado todo ello conlleva a las personas a tener un optimo desempeño.

Así también Andrade (2017) señala que un adecuado actuar de inteligencia emocional conlleva a tener un equilibrada convivencia con la población educativa y ello involucra a

todos los integrantes que la constituyen en todos sus niveles. Es importante que las situaciones adversas se canalicen adecuadamente y oportunamente para que favorezca una dinámica positiva de las relaciones humanas donde prime el dialogo constructivo, la comunicación asertiva y así todo el escenario sea agradable y de armonía.

Ante esta problemática, existe el interés por conocer la labor docente, respecto a su actuar emocional, al desarrollo de su capacidad de escucha activa, el empleo de estrategias acertadas en sucesos conflictivos, de esta manera pronosticar que dispone con las herramientas efectivas para dar solución y permita la continuidad de su labor académica eficientemente.

Por todo lo expuesto en párrafos precedentes, surge el propósito de llevar a cabo la investigación referida a la relación de las variables inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?

1.3.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?
- ¿Cuál es el estilo de manejo de conflictos más utilizada en los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competitivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto de compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Zubia (2019) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación de la inteligencia emocional y estilos de resolver conflictos, en docentes de la I.E Fiscal de Bogotá. Diseño descriptivo-correlacional, 33 docentes como muestra, se empleó dos instrumentos: la escala TMMS-24, de Inteligencia Emocional y el TKI para la Resolución de Conflictos. Se concluyó en el análisis estadístico la no existencia de correlación entre las variables en cuanto hay presencia de una relación positiva y baja como negativas muy baja, igualmente no se encontró relación de la inteligencia emocional y cada una de las dimensiones de manejo de conflicto. Respecto a la inteligencia emocional se concluye que hay docentes con inconvenientes para su autoconocimiento emocional y por otro lado entienden las emociones de sus pares. Así también tienden a emplear gran parte de docentes el estilo competitivo.

Merino y Viteri (2018) en su estudio tuvieron el objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en estudiantes de la Unidad Educativa Consejo Provincial Pichincha en Ecuador. Estudio de enfoque cuantitativo, correlacional, con 273 estudiantes de muestra, emplearon dos instrumentos, para inteligencia

emocional el test TMMS-24 y el Cuestionario TKI para estilos de resolución de Conflictos. Los resultados afirmaron la no existencias de correlación entre las variables por cuanto ambas variables se muestran como independientes, así también se concluyó presencia de un adecuado nivel emocional en la mayoría de los investigados siendo el estilo colaboración el más utilizado y el estilo compromiso el menos utilizado por los estudiantes. Se brindaron recomendaciones acerca de fortalecer habilidades emocionales para dar solución ante presencia de dificultades para el logro de un ambiente apropiado.

Andrade (2017) en su investigación, tuvo como objetivo medir la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesorado de la universidad central del Ecuador, y el desempeño docente por parte de los estudiantes. Método descriptivo correlacional, muestra de 325 profesores, muestra aleatoria estratificada, emplearon como instrumentos la escala (TMMS-48), y el test de (TKI). Concluyeron que las variables muestran correlaciones de diferentes niveles, así se obtiene que inteligencia emocional correlaciona con estilo evitación en sentido negativo (-.76); correlaciona bajo (.35) con estilo acomodación y competición; correlaciones adecuadas (.64) con estilo compromiso, (.53) colaboración y (.55) competitivo. Así mismo los docentes presentan altos niveles de inteligencia emocional, que son necesario para el adecuado desempeño en la resolución de conflicto. Así también recurren a los distintos estilos destacando el estilo compromiso con mayor promedio (18.34), cada uno de los estilos se ubica en un nivel medio en cuanto a los valores porcentuales, encontrándose así alrededor del 60%.

Gálvez (2014) su estudio fue determinar si existe relación de la inteligencia emocional y manejo de conflictos en la empresa comercial Los hermanos SA, en Guatemala. La investigación fue descriptivo y correlacional, en una muestra de 17 sujetos, empleó un cuestionario para la medición emocional y otro para el manejo de conflicto. El análisis de acuerdo al estadístico de Pearson, arrojaron la no existencia de relación entre las variables de

estudio, así también no hay presencia de relación de la Inteligencia Emocional con las estrategias de manejo de conflicto negociación, conciliación, y arbitraje, siendo la estrategia de mediación la más usada en la solución de conflictos; ubicándose los participantes en gran parte en una categoría óptima emocionalmente. Indicaron a la empresa efectuar acciones que potencien las estrategias en cuanto a solución de conflictos y emociones a fin de mantener un ambiente satisfactorio.

De León (2012) efectuó la investigación que tuvo como objetivo establecer la relación de la inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos de una empresa de servicios de comercio internacional de Guatemala. Investigación descriptiva-correlacional, en una muestra de 40 sujetos, se empleó cuestionarios de elaboración propia, (TIE) para inteligencia emocional y (TEMC) para manejo de conflictos. Los resultados de análisis arrojaron la no existencia de relación entre las variables principales. Así también no se encontró evidencias de relación entre las dimensiones de manejo de conflictos con las de Inteligencia emocional. Obtienen un 94.03 que según los rangos determinados en el estudio lo ubican en una inteligencia emocional óptima. Se determinó que en manejo de conflictos, suelen emplear más la estrategia de negociación, como un medio de hacer frente a los conflictos. Resaltan que la habilidad emocional no está condicionada por la variable de estrategias de manejo de conflicto. Por último, indicaron impulsar capacitaciones que conlleven fortalecer sus competencias socioemocionales para mantenerse en un contexto armonioso.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

Talavera (2021) realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en estudiantes universitarios. Investigación cuantitativa, de diseño correlacional, como muestra 123 personas, se usó la encuesta como técnica y de instrumentos se utilizó el test de inteligencia emocional (Emily

Sterrett) y el cuestionario (TKI). Los resultados a través del estadístico de Rho Spearman concluyeron que no existe correlación entre las variables, aceptándose la hipótesis nula, dado que la correlación arrojó $-0,066$ y $p=0.486$ mayor que 0.05 . Respecto a la inteligencia emocional se halló un nivel alto (51,2%). Así también se encontró que el estilo predominante más adoptado fue el complaciente, en donde dejan de lado sus propios interés (32,5%), seguido de evasivo (23,6%) y concesivo (22,8%), siendo la menos requerida el estilo competidor (5.7%).

Passoni (2020) realizó un estudio, con el objetivo de establecer la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en docentes de la IE José María Arguedas, Ugel N° 04, Carabayllo. Investigación cuantitativa, diseño correlacional, 70 docentes conformaron la población, se empleó un cuestionario para medir el área emocional y un cuestionario (TKI), de manejo de conflicto. Los resultados arrojaron mediante el estadístico de Rho Spearman una relación moderada $0,565$ entre las variables. Así también el 34.3% muestran inteligencia emocional de categoría baja, el 34.3% en categoría media y un 31.4% en categoría alta, en donde casi un tercio de los docentes logró una categoría alta. En el manejo de conflictos se concluyó que un 22.9% de docentes se ubica en una categoría baja, el 51.4% en un medio y un 25.7% un nivel alto. Finalmente recomendaron la realización de una evaluación de modo regular al área emocional con el fin de tener mejores habilidades para situaciones conflictivas en el profesorado.

Poma (2019) presentó una investigación con el objetivo de establecer la relación de la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en personal de un hospital Essalud, Lima. Estudio correlacional simple, estuvo conformada por 32 sujetos la muestra, se aplicaron instrumentos: Test de Inteligencia emocional de Daniel Goleman y el Cuestionario de Estilos de manejo de conflictos de Thomas-Kilmann. Ante el análisis estadístico los resultados mostraron la no existencia de relación entre las variables de estudio, así también los resultados revelaron que no hay relación entre el nivel de inteligencia emocional y los estilos

Competitivo, Complaciente, Evasivo, Colaborador y Comprometido. Además, se halla que el estilo mayormente usado en el personal hospitalario es el comprometido (28.12%), y el estilo colaborador (12.5%) es el menos usado. Por último el personal (87.5%) alcanzó en inteligencia emocional una categoría óptima.

Sebastián (2017) su objetivo de estudio fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas de la Red 9 Ugel N° 06, Vitarte. Estudio con enfoque cuantitativo, diseño de tipo descriptivo-relacional, muestra de 105 docentes, empleó como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24) y un cuestionario de estilos de manejo de conflictos (TKI) de Thomas y Kilmann. Los resultados a través del estadístico de Rho Spearman concluyeron la existencia de una correlación directa y débil entre las variables de estudio (0.499). Así también en cuanto a las dimensiones, concluyeron que la inteligencia emocional se correlaciona de manera directa y débil con los estilos complaciente 0.422, competidor 0.476, comprometido 0.485, colaborador 0.443 y evasivo 0,407. Por otro lado el 59% se sitúa en una categoría media y solo un 2.9% en categoría baja. Así también un 80 % emplean los estilos de resolución de conflictos situándose en la categoría media.

Chávez (2015) su objetivo fue establecer la relación de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en docentes de la educación inicial y primario de la Red 12 de la Ugel N° 05 El Agustino. Estudio de tipo básico, descriptivo-correlacional, 152 docentes como muestra, se empleó cuestionarios para la inteligencia emocional y manejo de conflictos. Se concluyó a través de $Rho=0,424$ la existencia de una relación entre las variables, ubicándose en un nivel moderado, llevando a rechazar la hipótesis nula.

Ayesta (2016) el objetivo de su estudio fue establecer la relación de la inteligencia emocional con la resolución de conflictos en personal directivo del Municipio Provincial de Barranca. Estudio de diseño descriptivo-correlacional, muestra de 60 personas del nivel

directivo, emplearon el Cuestionario de medición emocional de BarOn y el Cuestionario de manejo de conflictos, se concluyó de acuerdo al estadístico Rho Spearman ($\rho = 729$ y $p = .000$ $p < 05$), que existe una relación significativa entre las variables.

1.5. Justificación de la Investigación

El estudio se realizó con el fin de contribuir al enriquecimiento de la funcionalidad de las habilidades emocionales en vinculación con los estilos de manejo de conflictos en el personal docente, puesto que las manifestaciones emocionales influyen en las relaciones humanas viéndose a través de las reacciones, formas de comunicación, comportamientos; por lo que en suma conforman la inteligencia emocional. Así también los resultados obtenidos permiten la discusión y el debate con otras investigaciones que estudien este tipo de variables en muestras similares.

Los resultados de esta investigación nos llevarán a implementar y establecer nuevas estrategias sobre las variables estudiadas, que serán de gran aporte, porque se hace necesario optimizar el estado emocional y el acertado manejo en la solución de conflictos de los docentes, en cuanto al trato e interacción con los estudiantes, los directivos, entre docentes y demás agentes educativos, para así fortalecer y consolidar una convivencia sana, lo cual conducirá a incrementar el rendimiento en la enseñanza-aprendizaje y al logro de sus objetivos académicos para con sus estudiantes, favoreciendo también vínculos personales en su desenvolvimiento tanto en la vida personal, profesional y social.

Metodológicamente se justifica porque aporta en los instrumentos la validez y confiabilidad, para ser aplicados y medidos en la población. Estos cuestionarios de Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflicto, será de utilidad para ser empleados en investigaciones con características similares al presente estudio.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones, debo señalar el escaso tiempo de algunos docentes debido a sus múltiples actividades académicas, para recabar información. Así también otra limitación que debo resaltar es el Estado de emergencia por el Covid 19 en que nos encontramos desde el año 2020, enfermedad que resultó ser una limitante a nivel personal y académico, retrasando el avance de la investigación y limitando la asesoría presencial al ser reemplazada por asesoría virtual.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de inteligencia emocional de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018
- Identificar el estilo de manejo de conflictos más utilizada en los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competidor de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto de compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018

1.8.2. Hipótesis específica

- Existe una relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competidor de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Existe una relación inversa y significativa entre la Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.
- Existe una relación inversa y significativa entre la Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Inteligencia emocional*

A. Definición de inteligencia emocional. Es, en estudios realizados por Thorndike, por el año 1920 que se utiliza el término de inteligencia social para referirse a habilidades que permiten el entendimiento y la conducción de personas, actuando adecuadamente en la convivencia humana. Es en el año 1990, que por primera vez se empleó el concepto referido a inteligencia emocional, por los psicólogos Salovey y Mayer y en 1995 Daniel Goleman impulsa el conocimiento de este concepto ampliamente. (Jiménez, 2017).

Mayer y Salovey en 1997 sostuvieron que la inteligencia emocional conlleva a realizar percepciones, entendimiento, comprensiones y ajuste adecuado de las emociones propias como las del entorno, propiciando el desarrollo emocional y el incremento intelectual (Extremera y Fernández-Berrocal 2004a).

Esta definición permite ver la fusión entre ambos elementos como son las emociones y el intelecto, en donde empleando adecuadamente nuestras emociones facilita un razonamiento efectivo y así razonar sobre nuestro mundo interior de las emociones de forma sabia e inteligente.

Goleman (como se citó en Alviárez y Pérez, 2009), sostuvo que la inteligencia emocional permite emplear un sentimiento acertado ante cualquier situación problemática que nos presenta la vida, de esta manera la inteligencia emocional lleva al individuo a tomar conciencia de sus propias emociones como a comprender los sentimientos de su entorno, tolerar las presiones en el trabajo, trabajar en equipo, actitudes de empatía, lo que permitirá potenciar su desarrollo personal así como una buena adaptación social.

Bar-On (como se citó en Ugarriza, 2001), definió la inteligencia emocional, refiriéndose a las capacidades, tanto personal, social, emocional y de destrezas, que intervienen en la habilidad para adaptarnos y hacer frente a los desafíos y presiones del entorno social.

Baron sobre el cimiento de esta definición, elaboró el Cuestionario de Inteligencia Emocional, el cual aplicaremos en este estudio investigativo. Este cuestionario cuenta con cinco dimensiones, las cuales a su vez integran sus correspondiente subcomponentes.

B. Modelos de Inteligencia Emocional. A continuación describimos los siguientes:

BI. Modelo de Salovey y Mayer. Este modelo es conocido también como modelo de la habilidad, ellos conceptualizan la inteligencia emocional como la habilidad que tiene el individuo para percibir y asimilar sus emociones, entenderlas y regularlas ante cualquier situación. De esta manera los individuos inteligentes emocionalmente no solo manifestaran las habilidades mencionadas para sus propias emociones sino también distinguen y entienden emociones de su entorno, conllevando así a un desarrollo emocional al tener un apropiado y acertado manejo de sus emociones. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004b).

Así también Salovey y Mayer consideran que la inteligencia emocional contribuye al desarrollo de solución de problemas posibilitando el logro de una adaptación segura a nuevos ambientes en que se encuentra el individuo. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005).

Los autores de este modelo, que centran su definición en un conjunto de habilidades, refieren que éstas ayudan a procesar información respecto a las emociones y de esta manera los individuos realicen un razonamiento más certero y adecuado para su vida emocional. Esta definición nos muestra una fusión existente entre las emociones y el razonamiento. (Fernández-Berrocal y Ruiz, 2008).

Este modelo comprende cinco habilidades que son: Percepción emocional, asimilación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

B.2. Modelo de Goleman. Goleman (como se citó en Bello, et al., 2010), fue quien introduce su modelo a diferentes áreas, entre ellas el escolar y el empresarial. Hace referencia a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y sentimientos así como el de los demás, empleando la motivación y conducción apropiado de nuestras relaciones con uno mismo y con el entorno.

Así también Goleman sostiene que es necesario impulsar y desarrollar desde edades tempranas de la adolescencia, una correcta y acertada educación emocional permitiendo así el desarrollo emocional equilibrado y el logro adecuado en las relaciones interpersonales. Todo ello basado en las cinco competencias o habilidades que constituyen la inteligencia emocional. (Dueñas, 2002).

Este modelo comprende habilidades, las cuales tienen incorporadas aptitudes emocionales que serán descritas a continuación. (Alviárez y Pérez, 2009).

Las dimensiones de la Inteligencia emocional según Goleman:

- **Autoconocimiento Emocional:** es el reconocimiento de un sentimiento en cuanto se presente, esto significa que es preciso identificarlo y conocerlo y adecuarlo para que conduzca a una vida positiva y favorable. Se hace necesario tomar conciencia de lo que se está experimentando. Así también cuenta con una aptitud personal que define el manejo del ser humano.
- **Autorregulación:** Consiste en el debido control de los sentimientos, adaptándolos a una situación determinada. Quienes no cuentan con esta habilidad fácilmente experimentan estados de inseguridad a su vez quienes disponen de un mayor manejo emocional suelen recuperarse rápidamente de las situaciones adversas de la vida.

- Motivación: Permite el impulso para el alcance de una meta determinada, satisfaciendo el logro personal.
- Empatía: consiste en identificar los inconvenientes o aprietos de las personas que le rodean. Así también muestran atención y esmero, escuchándolos, comprendiéndolos.
- Habilidades sociales: son las vinculaciones saludables con el entorno. Las personas que cuentan con esta habilidad son más eficientes en sus interrelaciones personales.

B3. Modelo de Rauven Bar-On. En este modelo de la inteligencia emocional, se basa el estudio. La Inteligencia emocional entendida como capacidades emocionales y sociales interrelacionadas entre sí, han sido abordados desde distintos modelos, para el presente estudio ha sido considerado: El modelo de Rauven Bar-On que detallamos a continuación:

Bar On 1997 (como se citó en Ugarriza, 2001) lo conceptualizó como una suma de habilidades no cognitivas que repercuten en las personas para una mejor adaptación al medio enfrentándose a los desafíos de la vida y obtener así logros y victorias en la vida

El modelo de Bar On considera que esta suma de habilidades emocionales interviene de manera decisiva para encarar retos y requerimientos del entorno, siendo habilidades determinantes para obtener logros y bienestar emocional. Así mismo quienes se encuentran emocionalmente estables son capaces de distinguir, reconocer y exteriorizar sus emociones, conduciéndose en una vida saludable y de bienestar, logrando también distinguir y entender las emociones de su entorno, fundando relaciones humanas adecuadas y responsables, son libres de sus propias decisiones, con actitudes entusiastas y animosos, adaptables a las situaciones que se presentan manejando las presiones y tensiones del medio con control y sin estrés. (Ugarriza, 2001).

As también dichas habilidades se van presentando con el correr del tiempo, varían con el transcurrir de la vida y adquiere mejoras mediante programas de fortalecimiento y técnicas terapéuticas que conllevaran al logro emocional en su interactuar cotidiano. (Baron, como se citó en Ugarriza, 2001).

Las dimensiones de la inteligencia emocional según Barón lo ha constituido, teniendo en cuenta cinco áreas y 15 elementos orientados a la inteligencia socio-emocional. Ugarriza (2001) señala que para entender las dimensiones y subcomponentes, se presentan las definiciones siguientes:

Dimensión Intrapersonal: Compuesta por cinco subcomponentes:

- Conocimiento de sí mismo: Consiste en identificar, distinguir sus propias estados emocionales como sentimientos.
- Asertividad (AS): Es expresar su parecer, opiniones, ideas, puntos de vista, sin lastimar el sentir de la otra persona. Defiende sus derechos de forma alturada.
- Autoconcepto (AC): Es la valoración y el respeto a su persona. Está asociada a la autoaceptación que es el reconocimiento de sus cualidades y debilidades.
- Autorrealización (AR): Es trazarse objetivos y propósitos que le permitan alcanzar el éxito a la persona.
- Independencia (IN): Es desenvolverse con libertad en su pensar, actuar y toma de decisiones, sin depender emocionalmente de otras personas.

Dimension Interpersonal:

- Empatía (EM): Permite percibir y entender las dificultades y problemas emocionales de los demás situándose y ubicándose en su lugar.
- Relaciones interpersonales (RI): Es la interacción adecuada en la comunicación, trato y convivencia en general.

- Responsabilidad social (RI): Es reconocerse como una persona que contribuye al desarrollo y progreso de su comunidad, siendo colaboradora, cooperadora.

Dimensión de Adaptabilidad:

- Solución de problemas (SP): Es identificar problemáticas y aplicar estrategias precisas de solución a dichas situaciones.
- Prueba de la realidad (PR): Es evaluar la conexión entre lo que se experimenta y lo que la realidad nos presenta.
- Flexibilidad (FL): Es la adaptación de las emociones y el repertorio comportamental frente a acontecimientos inciertos e inoportunos.

Dimensión del Manejo del estrés:

- Tolerancia al estrés (TT): Es tolerar y sostenerse a eventos nefastos sin extenuarse, demostrando resistencia y acertada actitud a estados de zozobra.
- Control de los impulsos (CI): Es la regulación de las emociones frente a situaciones adversas actuando adecuadamente.

Dimensión del Estado de ánimo en general:

- Felicidad (FE): Es la manifestación de bienestar, alegría, satisfacción en la vida. Es disfrutar su realización y éxito alcanzado.
- Optimismo (OP): Es contar con una actitud entusiasta ante las diversas situaciones de la vida e inclusive las desfavorables. Está asociada a actitudes esperanzadoras.

C. La inteligencia emocional en los docentes. Para Extremera y Fernández-Berrocal (2004) la inteligencia emocional es un componente valioso y fundamental en los docentes presentándose como un elemento protector y como medida de prevención ante estados de estrés, conlleva a dar una mirada a sus propias emociones comprometiendo así a la regulación y el equilibrio emocional, necesarias para mitigar, paliar estados negativos de presión, estrés

y tensión a que se encuentran predispuestos en su labor diaria. Así tenemos factores externos como internos que propician la ocurrencia del estrés en el profesional docente:

- Factores en el campo organizacional: carga laboral, presión por sus actividades, carencia de recursos.
- Factores acerca de la interrelación educativa: ausencia de disciplina, falta de motivación en el estudiante, ausencia de empatía entre docentes).
- Factores personales: falta de experiencia profesional, problemas emocionales.

Para Abarca et al.(2002) sostienen que en el contexto relacional de las personas es esencial el componente emocional, más aun en la práctica docente que se lleva a cabo en ambientes de permanente participación y comunicación, siendo necesario el buen proceder de las habilidades socio afectivas, pues las emociones dadas en este contexto cumplirán una actuación importante en el desarrollo emocional del estudiante, pero además influirá en el estado emocional del mismo docente y en el éxito de su quehacer educativo.

La Psicología Educativa, plantea que los agentes educativos cuenten con una serie de competencias emocionales como el conocimiento y aceptación de uno mismo, adecuado autocontrol, una efectiva comunicación, habilidad para trabajar en grupo, empatía, asertividad, haciendo extensivo todo esto dentro de las aulas y en todos los ambientes educativos tanto en el trato con los estudiantes, sus pares, personal en general y plana directiva. Indudablemente esto incluye el desarrollo y manejo de la inteligencia emocional del profesional docente.

D. Implicaciones educativas de la inteligencia emocional. Se hace necesario y primordial por parte de los profesores contar con la cualidad de poder distinguir, comprender y regular los comportamientos emocionales, ya que así favorecerán positivamente en los estudiantes tanto en su desempeño escolar, el estado físico y emocional, permitiendo la

construcción de lazos y conexiones humanas adecuadas con llevando a un óptimo desenvolvimiento en su actividad educativa. (Cabello et al. 2010).

Para que los estudiantes construyan y desarrollen habilidades socio emocionales y afectivos y las usen inteligentemente, requieren de un maestro emocional, en tal sentido el docente es la referencia de inteligencia emocional de comportamiento a reproducir por el estudiante, por lo cual el docente tiene que contar con un repertorio de habilidades emocionales que se hace primordial en la práctica educativa de enseñanza. (Extremera y Fernández-Berrocal 2004).

Así tenemos, que educar en habilidades emocionales y sociales permitirán disminuir la problemática en el contexto educativo como son: bullying, conductas violentas de los estudiantes, falta de seguridad en sí mismo, comportamientos de indisciplina, desmotivación para estudiar, etc. Estas problemáticas son de preocupación para los docentes, quienes al estar preparados y entrenados en el manejo de competencias socio-emocionales trabajarían en la prevención y tratamiento oportuno.

Cabe mencionar que la aplicación de planes y estrategias que fortalezcan las habilidades socioemocionales no ha cubierto las expectativas planteadas en los planes curriculares dejando a la libre voluntad de intervención del docente. Por todo ello se hace necesaria la actualización y reestructuración de nuevos enfoques al respecto, en vista que desde los centros educativos es posible impulsar y llevar a cabo el fortalecimiento de competencias socioemocionales en los estudiantes.

La teoría del Aprendizaje social sostiene que el comportamiento socioemocional que exteriorice el docente dentro del aula y fuera de ella es fundamental y referencial para el estudiante que lo toma como modelo de comportamiento emocional. (Abarca et al. 2002).

2.1.2. Estilos de manejo de conflictos

A. Definición de conflictos. Torrego et al. (2007) mencionaron que los conflictos son circunstancias en las que dos o un grupo de personas presentan discrepancias y posturas antagónicas respecto a sus intereses, opiniones, creencias, valores y objetivos tornándose contradictorios a su punto de vista.

Chiavenato (2000) refiere que se presenta el conflicto cuando dentro de las relaciones organizacionales surgen ideas, pensamientos, actitudes o intereses contradictorios que diverjan con la otra parte o grupo de personas, en donde la percepción de sus intereses es amenazada, atentada o interferida por la otra parte. Así también señalan que el conflicto es inherente a la vida organizacional trayendo resultados negativos y positivos y que el reto está en conducir acertadamente la situación conflictiva para resaltar lo positivo y minimizar lo negativo

Según Robbins y Coulter (2005) es entendida el conflicto como situaciones de disconformidad que dan como resultado obstrucción y oposición, presentándose en la interrelación y trato entre los colaboradores de una institución y no pueden ni deben ser excluidos sino afrontados. Esta situación genera inestabilidad entre las partes en conflicto comprometiendo a un descontento a todo nivel jerárquico en la institución.

Porret (2010) refiere que hay presencia de conflicto en una organización cuando sus miembros manifiestan opiniones, juicios, apreciaciones diferentes entre ellos y al no unificar ideas o no llegar a consensos apropiados y convenientes puede llegar a afectar la productividad en la organización.

B. Definición de estilos de manejo de conflictos. Esta definición está orientada a los distintos modos o maneras de hacer frente a una situación de conflicto. De esta forma no

hay estilo bueno ni estilo malo, su empleo va a depender de la situación, para que un estilo se adapte mejor y ofrezca los resultados más idóneos. (Andrade, 2017).

Los estilos de manejo de conflictos vienen hacer las formas de proceder, actuar, comportarse manifestados para dar solución a estados conflictivos, un estilo podría ser más acertado que otro de acuerdo a la situación presentada. (Poma, 2019).

Así tenemos que los estilos de manejo de conflictos lo han asumido desde diferentes modelos que presentamos a continuación:

C. Modelos de estilos de manejo de conflictos. Describimos los siguientes:

CI. Modelo de Rahim. Rahim (como se citó en Montes et al. 2014) afirma que la forma en que un individuo hace frente a un conflicto dependerá de su estado motivacional, en ese sentido se dan dos motivos: el interés propio y el interés por los demás, las cuales pueden presentarse y variar como alto y bajo.

Este modelo presenta 5 estilos de de manejo de conflicto:

- *Estilo Integrador:* (Alto interés propio y por los demás), conocido como el estilo que soluciona problemas, encuentra solución para ambas partes con un grado de satisfacción.
- *Estilo dominación:* (Alto interés de por sí mismo y bajo interés por los demás), conocido también como competitivo, este estilo está orientado a encontrar solución a nivel individual. Posee como objetivo destacar y ganar, descarta, anula las expectativas de la otra parte, imperan sus puntos de vista a favor propio, prevaleciendo sus posiciones. Se denota cierta amenaza y agresividad.
- *Estilo Servilismo:* (Bajo interés propio y alto por los demás), conocido también como complaciente, acepta los deseos de los demás, existe un afán de complacer a los demás. Se evidencia un auto sacrificio. Es poco agresivo.

- *Estilo Evitativo:* (Bajo interés propio y por los demás), posponen el conflicto, de tal manera que lo esquivan sin tomar decisiones. No satisface sus necesidades ni el de la otra parte. Suelen también negar la existencia del conflicto, cambiando de tema.
- *Estilo Comprometido:* (Moderado interés propio y por los demás), hay intención de alcanzar consensos razonables, apropiados para ambas partes al lograr ceder en sus posiciones e intereses e disminuyendo sus diferencias. Hay propuestas a una solución intermedia, toman en consideración las ganancias posibles minimizando las pérdidas.

Este modelo contempla su cuestionario ROCI-II, inicialmente estaba direccionado al ámbito organizacional y con el pasar de los años ha sido empleado en el área de conflictos de parejas, padres, y contexto escolar. (Luna y Alejandro, 2017).

C2. Modelo de Thomas-Kilmann. Este modelo (como se citó en Mirabal, 2003), atribuyen como rol importante a las emociones en la resolución de un conflicto. Así mismo este modelo sostiene que dada una situación de conflicto, los intereses de ambas personas o partes se convierten incompatibles, por lo cual los autores construyeron un modelo a través de dos aspectos una dirigida al grado de asertividad del individuo, orientada al intento de satisfacer su propio interés, y el otro dirigida al grado de cooperación orientada al intento de satisfacer el interés del otro.

Thomas-Kilmann, a través del grado de satisfacción tanto de los intereses propios y los intereses de la otra parte, establecieron cinco estilos para resolver conflictos como son competencia, colaboración, compromiso evasión y complacencia contando con el Cuestionario de Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto (TKI).

Se hace necesario mencionar que las personas no se sitúan constantemente en un determinado estilo, por el contrario, suelen emplear diferentes estilos en las diferentes situaciones de conflicto que se les presenta, no obstante, algunos de ellos les resultan más

fácil que otros, llevando estos cambios a un mejor desenvolvimiento de sus habilidades sociales. (Andrade, 2017).

Los estilos de manejo de conflictos, de acuerdo a Thomas-Kilmann (como se citó en Mirabal, 2003), son los siguientes:

- **Estilo Competidor:** Postura asertiva y no cooperativo. Busca complacer sus intereses por encima de la otra persona. Estilo enrumado al predominio y superioridad, la persona ejerce cierto dominio que le permita tener el triunfo en su posición contando con la habilidad de argumentación. Interés solo por sus propias metas restando importancia a la otra parte.

Poma (2019) señala que este estilo se caracteriza por la firmeza en su actuar y la carencia de cooperación para así lograr sus objetivos ante la otra parte, habiendo presencia de aumento de autoridad y cierta hostilidad para resolver y ganar a su favor. Además, este estilo puede ser útil en circunstancias de emergencia, donde es necesario decisiones rápidas.

Así también este estilo centra su atención en sus intereses sin tomar en cuenta los intereses de la otra parte, inclusive podría darse una mal interpretación como un estilo que contradice los valores de solidaridad y empatía, sin embargo, en escenarios de emergencias resulta necesario para tomar rápidas decisiones. Está asociado a quienes siempre desean ganar, y tener el poder dentro de un grupo de personas. (Andrade, 2017).

- **Estilo Colaborativo:** Es asertivo como cooperativo. Estilo recomendado frecuentemente por profesionales de la salud mental. Lo contrario a la evasión. La persona considera necesidades posiciones e intereses para uno y la otra parte y encontrar soluciones que les beneficie. Suelen realizar compromisos al cabo de las negociaciones.

Andrade (2017) menciona que este estilo se caracteriza por resguardar sus propios intereses y de quienes están inmersos en el conflicto, buscando una solución total y de beneficio para todos, permite que todos aporten sus puntos de vista explorando sus posiciones

frente al conflicto. Resulta también de mucha utilidad este estilo cuando hay un objetivo que generará un aprendizaje al contar con diferentes opiniones o cuando se necesite una conclusión consensuada o soluciones de beneficio a todos.

El estilo colaborativo es conocido como ganar-ganar al buscar soluciones efectivas a ambas partes en una situación de conflicto. Suele existir preocupación por los intereses propios como por la otra parte sin necesidad de renunciar o ceder a los propios, las personas con este estilo acostumbran a mostrar ideas innovadoras, comunicación asertiva, brindando confianza en la resolución de conflictos. (Poma, 2019).

- *Estilo Compromiso*: Es ser intermedio entre asertividad y cooperación. Muy parecido al cooperativo. Las partes prefieren desistir a algo en vez de solo preocuparse por sus intereses. El fin en este caso es hallar solución oportuna que sea mutuamente aceptada y agrade de manera parcial a las partes, aunque no haya sido profundizado el conflicto.

Estilo que se caracteriza por utilizar la negociación, en donde una y la otra parte ceden en intereses y posturas tratando de que las diferencias se dividan logrando una posición intermedia para llegar a un acuerdo de satisfacción total o parcial. Resulta útil este estilo cuando ambas partes cuentan como el mismo rango de poder y objetivos contradictorios, ante problemas complejos se urge de una solución provisional, por motivos de la presión del tiempo se necesita de una solución rápida. (Andrade 2017).

- *Estilo Evasivo*: Es no asertivo y no cooperador. Quien toma postura de este estilo no habla de la situación conflictiva. Toma distancia del conflicto y no le hace frente directamente, lo aplaza disimuladamente. No encuentra significancia inmediata por sus intereses por eso recurre a la postergación o evasión.

Al respecto, el estilo evitativo caracteriza a las personas que no desean involucrarse y hacer frente al conflicto, debido a mantener un ambiente de tranquilidad, protegerse de un clima de amenaza y no salir lastimados. (Chico, 2020).

En este estilo las personas no tienen interés en que se logren sus objetivos ni el de la otra parte, toman comportamientos cautos, prudentes, para ausentarse o postergar la situación de resolución de conflicto. Así mismo este estilo no debe confundirse con una postura de cobardía o irresponsabilidad, es una actitud donde la persona en situaciones de conflicto no considera primordial presentarse o lo considera que no aportará a algún objetivo, o no se encuentra en la capacidad y disposición para resolverlo o prefiere limitarse a enfrentar hasta asegurarse de una situación más calmada o las condiciones sean más propicias, en estas circunstancias resulta positiva la actitud de evitación. (Andrade, 2017).

- *Estilo Complaciente*: Postura no asertiva, pero si cooperativo. Es lo opuesto a competir. Estilo poco saludable. La persona renuncia a sus necesidades e intereses para agradar y beneficiar a la otra parte. Suelen sacrificarse para complacer a la otra parte.

El estilo complaciente frente a un conflicto, tiene posturas de conservar más las relaciones con la otra parte que en lograr sus objetivos personales, a tal punto de ceder a los requerimientos de su contrincante, mostrando una actitud de amabilidad, generosidad, siendo una ventaja de este estilo, mantenerse en las relaciones, sin embargo, no se podría aprovechar de las buenas ideas por motivo del estilo de acomodación de la persona. (Poma, 2019).

Andrade (2018) señala que se puede desestimar la postura del estilo complaciente ante un conflicto, sin embargo puede ser útil en diversas circunstancias, como cuando la persona cometió un error y tiene que reconocer su equivocación, o cuando realmente hay mayor interés en el objetivo de la otra parte no afectando al logro del mismo o cuando hay interés

por conservar una imagen social que le servirá en adelante para objetivos mayores y cuando hay el deseo de preservar un ambiente de armonía y paz en el contexto social.

D. Relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos. Para Gómez y Gutiérrez (2008) contar con manejo en la gestión de la inteligencia emocional es sustancial y elemental porque facilita negociar y resolver discrepancias. Quienes cuentan con esta habilidad destacan por llevar con mucho tino a personas complicadas y eventos agobiantes. En cuanto se identifica el conflicto, permite conocer las desavenencias, mitigarlos, fomentando el debate, dialogo y la discusión sincera con propuestas favorables para todas las partes.

De tal manera que los conflictos llevarían a obtener efectos constructivos en las relaciones de las personas en cuanto se den las condiciones necesarias, contribuiría a fomentar mayor tolerancia entre las partes, mayor comprensión mutua, favorecer la interacción comunicativa, aumentar la motivación, incitar a la cohesión, y alcanzar las metas planteadas como equipo. (Luna, 2018).

Redorta (2011) considera que un buen gestor de conflictos se caracteriza por desarrollar un elevado nivel de autoconocimiento y práctica en el manejo de situaciones confrontacionales en las que los demás están emocionalmente involucrados. Considerando así la importancia de la valoración del componente emocional en los conflictos interpersonales.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Se desarrolló un estudio de tipo básica, en cuanto tiene por objetivo encontrar recientes y actuales conocimientos, recolectando información de la realidad que lleven a ampliar el conocimiento científico, al relacionar las variables inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos. (Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño de la investigación es no-experimental correlacional y de corte transversal. Por lo que en el estudio no se manipuló ninguna variable, dándose de manera transversal al estudiar la muestra en un mismo tiempo y lugar, así también correlacionándolos para establecer el nivel de relación entre las variables estudiadas. (Hernández et al. 2014).

3.2. Población y muestra

Se consideró como población de estudio a docentes de colegios secundarios de la Red 16, Ugel N° 02 pertenecientes al distrito de Los Olivos. Se realizó la selección de Instituciones educativas secundarios, considerándose finalmente a cuatro las indicadas. Se contó con una población de 166 docentes. Al respecto población ha sido definida como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al. 2014, p 174).

La tabla 1 muestra la población, la cual tiene la siguiente distribución.

Tabla 1

Distribución de la Población

Colegios	Población
José Abelardo Gonzales	27
Proyecto Integral Ch.	33
Virgen de la Puerta	37
Alfredo Rebaza Acosta	69
Total	166

Nota: Base de datos Red 16.

Para el estudio de la muestra se empleó el muestreo aleatorio estratificado en vista que los examinados fueron de diferentes instituciones educativas, según cálculo estadístico se obtuvo a 116 docentes como muestra. “La Muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. (Hernández et al. 2014, p 175).

Cálculo de la muestra:

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

Dónde:

N= 166

IC= 95% intervalo de confianza

E= 5% error: 0,05

p= probabilidad de inclusión

q= probabilidad de no inclusión

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) (166)}{(0,05)^2 (166 - 1) + (1,96)^2(0,5) (0,5)}$$

n= 116

En la tabla 2 se presenta la muestra de estudio.

Tabla 2.

Muestra de estudio

Colegios	Población	Muestra
José Abelardo Gonzales	27	19
Proyecto Integral Ch.	33	24
Virgen de la Puerta	37	26
Alfredo Rebaza Acosta	69	47
Total	166	116

Nota: Elaboración propia.

3.3. Operacionalización de las variables

La tabla 3 presenta la operacionalización de la variable inteligencia emocional con sus dimensiones.

Tabla 3.

Operacionalización: variable Inteligencia Emociona.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Intrapersonal	El Autoconocimiento
		La asertividad.
		Autoestima.
		Autorrealización.
	Interpersonal	Independencia
		La Empatía
		Las Relaciones Interpersonales
	Adaptabilidad	La Responsabilidad Social
		La Solución de problemas.
		La Prueba de la realidad.
	Manejo de stress	La Flexibilidad
		La Tolerancia a la tensión
	Estado de ánimo	El Control de los impulsos
La Felicidad		
		El Optimismo

Nota: Elaboración propia.

La tabla 4 muestra la operacionalización de la variable Estilo de manejo de conflictos con sus dimensiones.

Tabla 4.*Operacionalización: variable estilos de manejo de conflictos*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estilos de manejo de conflictos	E. Competidor	Defiende sus derechos Defiende una posición Complace sus intereses
	E. Colaborador	Es asertivo Toma en cuenta ambas partes con creatividad Solución total y de beneficio a las partes Ganar-ganar
	E. De compromiso	Posición intermedia Negocian sus intereses Solución provisional
	E. Evasivo	No habla del conflicto No se involucra en el conflicto Aplaza el conflicto.
	E. Complaciente	Deja de lado sus intereses Considera conservar mas las interrelaciones Accede al punto de vista del otro para agradar

Nota: Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

Para efectos de la investigación se empleará el cuestionario de Inteligencia emocional y el Cuestionario de Estilos de manejo de conflictos. Seguidamente presentamos una descripción de los instrumentos:

A. Cuestionario de Inteligencia Emocional

Para la Inteligencia emocional se aplicó el Cuestionario de Bar-On, construido por Reuven BarOn en el año 1997. En el Perú en el año 2001, Ugarriza estandarizó y adaptó el instrumento en una muestra de Lima Metropolitana constituida por hombres y mujeres a partir de los 15 años de edad. Cuenta con 133 ítems. Su administración es Individual y colectiva, con tiempo aproximado de 45 minutos. Es aplicada de 15 años en adelante. Presenta opciones múltiples en sus respuestas, siendo de escala likert de cinco puntos: nunca es mi caso (1), casi nunca es mi caso (2), a veces es mi caso (3), casi siempre es mi caso (4) y

siempre es mi caso(5). Su uso es amplio en diversos campos tanto en lo educativo, organizacional y la clínica. Se cuenta con Baremos Peruanos.

Este instrumento evalúa un Cociente Emocional y cinco dimensiones: 1. Intrapersonal, examina las emociones propias; 2. Interpersonal, examina las emociones y sentimientos del entorno; 3. Adaptabilidad, analiza la versatilidad de las emociones para adaptarse a otros medios; 4. Manejo de estrés, examina la regulación y el control emocional ante situaciones de tensión y presión; 5. Estado de ánimo, analiza los estados de bienestar, alegría, satisfacción de la vida.

Ugarriza obtuvo la validez del estudio, a través de un análisis factorial confirmatorio confiable empleando la medida del estadístico Chi cuadrada que le permitió comprobar el ajuste de la prueba lo cual, resultó significativa. El componente intrapersonal tuvo la carga factorial más alta 0.92 con varianza explicada de CEG del 85% seguida de Estado de ánimo con carga factorial 0.88; % y varianza explicada 77, Adaptabilidad con carga factorial 0.78; y % varianza explicada 61, Interpersonal con carga factorial 0.68; % y varianza explicada 46 y Manejo de conflictos con carga factorial 0.61 y % varianza explicada 37. La confiabilidad se logró mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, resultando un valor de ,93 para el CE total. (Ugarriza, 2001).

Evidencias de Validez y Confiabilidad en la muestra de estudio

Para validar el instrumento en la muestra de estudio se realizó un análisis de ítems a través de la correlación ítem-test del estadístico Pearson corregida, con esto se logró establecer las correlaciones entre 0181 ($p \leq 001$) y 0591 ($p \leq 001$). No fueron eliminados los ítems con valores menores a ,20 y negativos (,186 ,025 ,138 ,143 ,192 ,162 ,112 ,044 ,113 ,092), debido a que no afectaban el alfa y así mantener el total de ítems del cuestionario. En

la tabla 5 se presenta los valores alcanzados de la correlación ítem–test corregida estadístico Pearson del Inventario de Inteligencia emocional.

Tabla 5

Análisis de ítems del Cuestionario de Inteligencia emocional

Ítems	Correlación total de elementos corregida						
1.	,531	35.	,490	69.	,501	103.	,396
2	,427	36.	,401	70.	,413	104.	,535
3	-,248	37.	,352	71.	-,559	105.	,413
4.	,303	38.	,355	72.	,561	106.	,724
5.	,365	39.	,358	73.	,112	107.	,248
6.	,584	40.	,378	74.	,396	108.	,550
7.	,363	41.	-,262	75.	,361	109.	,416
8.	,444	42.	,350	76.	,216	110.	,580
9.	,548	43.	,143	77.	,429	111.	,572
10.	,457	44.	,450	78.	,498	112.	,291
11.	,587	45.	,539	79.	,044	113.	,449
12.	-,385	46.	,192	80.	,617	114.	,590
13.	,330	47.	,495	81.	,502	115.	-,509
14.	,312	48.	,520	82.	,113	116.	,449
15.	,320	49.	,252	83.	,405	117.	,420
16.	,384	50.	,313	84.	,447	118.	,335
17.	,395	51.	,621	85.	,503	119.	,092
18.	,362	52.	-,005	86.	,292	120.	,367
19.	,245	53.	,332	87.	,362	121.	,382
20.	,570	54.	,440	88.	,430	122.	,488
21.	,252	55.	,293	89.	,647	123.	,335
22.	,183	56.	,452	90.	,356	124.	,397
23.	-,118	57.	-,262	91.	,388	125.	,671
24.	,486	58.	,371	92.	,351	126.	,443
25.	-,262	59.	-,304	93.	,538	127.	,479
26.	,331	60.	,582	94.	,293	128.	,482
27.	,025	61.	,592	95.	,546	129.	,621
28.	,398	62.	,162	96.	,316	130.	,368
29.	-,294	63.	,621	97.	,266	131.	,403
30.	,138	64.	,404	98.	,506	132.	,453
31.	,308	65.	,265	99.	,531	133.	,432
32.	,322	66.	,343	100.	,586		
33.	,468	67.	,435	101.	-,541		
34.	,357	68.	,398	102.	,464		

Nota: V: Correlación Ítem-Test corregida de Pearson. Elaboración propia.

La confiabilidad del Inventario se precisó aplicando el Coeficiente de Alpha de Cronbach. El valor obtenido fue ,946 lo que evidencia una correlación fuerte. Esto nos da la certeza de una buena consistencia interna del instrumento que permitió medir la variable de estudio, como se señala en la tabla 6.

Tabla 6

Confiabilidad del Cuestionario de Inteligencia emocional

Valor de coeficiente	N° de elementos
,946	133

Nota: Coeficiente alfa de Cronbach. Elaboración propia.

B. Cuestionario de estilos de manejo de conflicto

Este Cuestionario fue diseñado por Thomas y Kilman. En Lima, Perú, Rodríguez (2012) realiza una adaptación psicométrica del inventario, con 150 profesionales de salud como muestra. Así también fue adaptado el Instrumento para la población de estudio en docentes, por Sebastián (2017) lo cual estuvo conformado por 105 docentes.

Este instrumento tiene 30 ítems, cuyo fin es recolectar información sobre los estilos de manejo de conflicto más utilizados. Examina cinco estilos: colaborador, compromiso, competidor, complaciente y evasivo. La administración es individual y colectiva, sin límite de tiempo. Las respuestas son tipo escala de likert como: 1) Nunca, 2) algunas veces, 3) frecuentemente y 4) Siempre. El examinado debe seleccionar y marcar solo una alternativa. El ítem resulta invalidado en caso marque otras alternativas más. Su uso es en el campo Educativo, médico, organizacional y en la investigación.

Sebastián (2017) realiza la validez del instrumento que fue determinada mediante validez de contenido, para lo cual intervinieron profesionales expertos con grado de Magister o doctor en ciencias de la investigación. Cada experto enunció su respectivo juicio valorativo

sobre aspectos del cuestionario, oscilando el rango valorativo de 50 a 100%. El cuestionario al ser evaluado se situó en la categoría de adecuado, obteniendo un 88.6%, por lo que se logró deducir que tiene muy buena validez. La confiabilidad global se obtuvo mediante el Alpha de Crombach con un valor de 0,862. Lo cual se dedujo que el instrumento es muy confiable.

Evidencias de validez del instrumento en la muestra de estudio

Para determinar la evidencia de validez del instrumento, se sometió a los ítems a un análisis utilizando la correlación ítem-test del estadístico Pearson corregida, con la cual se logró evidenciar correlaciones entre ,005 ($p \leq 001$) y ,644 ($p \leq 001$). No se han eliminado las preguntas con sus valores menores a .20 (.154 ,172 ,123 ,071 ,182 ,005), debido a que no afectaba el alfa y así mantener el total de ítems del instrumento. Se presentan en la tabla 7, los valores alcanzados para el cuestionario de Estilos de manejos de conflicto.

Tabla 7

Análisis de ítems del Cuestionario de Estilos de manejo de conflictos

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Ítems	Correlación total de elementos corregida
1.	,513	16.	,644
2	,504	17.	,327
3	,261	18.	,123
4.	,359	19.	,611
5.	,303	20.	,337
6.	,352	21.	,324
7.	,342	22.	,071
8.	,631	23.	,182
9.	,206	24.	,356
10.	,154	25.	,229
11.	,487	26.	,353
12.	,381	27.	,356
13.	,309	28.	,504
14.	,341	29.	,434
15.	,172	30.	,005

Nota: V: Correlación Item-Test corregida de Pearson. Elaboración propia.

La confiabilidad del Cuestionario se precisó aplicando el Coeficiente de Alpha de Cronbach El valor obtenido fue ,825 lo que evidencia una correlación buena. Esto nos da la certeza de buena consistencia interna del cuestionario que permitirá medir la variable de estudio, como se observa en la tabla 8.

Tabla 8

Confiabilidad del Cuestionario de Estilos de manejo de conflicto

Valor de coeficiente	N° de elementos
,825	30

Nota: Coeficiente alfa de Cronbach. Elaboración propia.

3.5. Procedimiento

Se realizó el planteamiento del problema, revisión y selección bibliográfica sobre el tema de estudio, con sus objetivos e hipótesis correspondientes y la elaboración del marco teórico. Así también se procedió a definir operacionalmente a las variables, se realizó coordinaciones con los colegios solicitando los permisos para la aplicación de instrumentos, con el debido consentimiento de los docentes, se eligió a la población y se determinó la respectiva muestra de estudio, aplicándose los cuestionarios seleccionados para la recolección de datos. Posteriormente se llevó a cabo el procesamiento estadístico, interpretándose los resultados lo que llevó a la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Análisis de datos

Para procesar y analizar los datos se aplicó herramientas estadísticas como el programa de Spss versión 26, la que permitió ejecutar el análisis de validez y confiabilidad en los instrumentos, realizando también la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de los datos y posteriormente se aplicó el estadístico de Rho de

Spearman para el análisis correlacional de las variables con sus respectivas tablas que dejaron evidenciar los resultados respecto a las hipótesis planteadas.

3.7. Consideraciones éticas

El estudio nos llevó a tener en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Solicitud de autorización para la investigación a instituciones educativas.
- Puntualidad y respeto al horario de coordinaciones.
- Respeto a la confidencialidad.
- No a la intervención en las respuestas de los examinados.

IV. RESULTADOS

Para abordar este capítulo se hizo uso de las técnicas estadísticas como el Spss versión 26. Se realizó el análisis descriptivo donde se obtuvo los baremos percentilares, de la variable inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto, la media, la desviación típica y la varianza de las variables de estudio, así como sus niveles. Para el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad para precisar si había una distribución normal o no normal de los datos aplicándose para ello el estadístico de Kolmogorov- Smirnov-Lilliefors, donde se obtuvo una distribución no normal por lo que se decidió aplicar el estadístico de correlación de Rho Spearman.

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Se han obtenido los baremos percentilares de la variable inteligencia emocional, estilos de manejo de conflicto y sus dimensiones, como la tabla 9 lo muestra.

Tabla 9

Baremos percentilares: variables inteligencia emocional, estilos de manejo de Conflictos

Percentil	IE	EMC	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5
5	416	64	11	12	13	11	12
10	433	65	11	12	13	11	12
15	469	74	13	14	14	13	15
20	476	74	13	14	15	13	15
25	486	76	13	14	15	14	16
30	492	76	15	15	16	14	16
35	500	77	15	15	16	15	16
40	506	80	16	15	17	15	17
45	511	80	16	15	17	16	17
50	514	83	16	16	18	16	17
55	522	85	17	16	18	16	17
60	530	86	17	16	18	16	17
65	533	86	18	17	18	16	18
70	541	87	18	18	19	17	18
75	548	89	19	18	19	18	18
80	555	90	20	19	20	18	19
85	566	91	20	19	20	18	20
90	576	91	20	20	20	19	20
95	589	97	22	20	21	20	21

Nota: I.E.=Inteligencia emocional, EMC.=Estilos de manejo de conflictos, DIM 1=Estilo competidor, DIM 2=Estilo colaborador, DIM 3=Estilo compromiso, DIM 4=Estilo evasivo, DIM 5=Estilo complaciente. Elaboración propia.

La Tabla 10, presenta el análisis estadístico descriptivo de la variable Inteligencia emocional, la que ha obtenido como media de 513,34 ubicándose en el Pc 50 con nivel promedio. Su desviación estándar es de 48,58 y su coeficiente de variación de 2360,73. Los resultados indicaron presencia de una dispersión de valores aceptables de la variable significando que son homogéneos los puntajes obtenidos.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos para la variable Inteligencia emocional

Variable	n	M	Pc	DE	CV
Inteligencia emocional	116	513,34	50	48,58	2360,73

Nota: n (tamaño muestral), M (media), Pc (Percentil), DE (Desviación estándar), CV (coeficiente de variación).

Elaboración propia.

Se aprecia en la Tabla 11, los resultados descriptivos referente a la variable estilos de manejo de conflictos siendo la media de 81,8 ubicándose en Pc 50 con nivel promedio, su desviación estándar es de 9,45 y el coeficiente de variación de 89,38%. Se obtuvo para el estilo competidor (M=16,22; ubicándose en Pc 50 con nivel promedio; DS= 3,19; y CV=10,16%). El estilo colaborador (M=16,15; ubicándose en Pc 60, con nivel promedio; DS=2,68; y CV=7,17 %). El estilo de compromiso obtuvo M=17,12; ubicándose en Pc 45 con nivel promedio; DS=2,54; y CV=6,47%). El estilo evasivo obtuvo (M=15,51; ubicándose en Pc 45, con nivel promedio; DS=2,72; y CV=7,40%). El estilo complaciente obtuvo (M=16,78; ubicándose en Pc 40 con nivel promedio; DS= 2,75; y CV=7,55%). Los resultados indicaron presencia de una dispersión de valores aceptables de la variable y sus dimensiones, significando que son homogéneos los puntajes obtenidos.

Tabla 11*Estadísticos descriptivos de Estilos de manejo de conflictos y dimensiones*

VARIABLES/DIMENSIONES	M	Pc	DS	CV	%
Estilos de manejo de conflictos	81,78	55	9,45	89,375	
Estilo Competidor	16,22	50	3,19	10,16	19.83
Estilo Colaborador	16,15	60	2,68	7,17	19.75
Estilo Compromiso	17,12	45	2,54	6,47	20.93
Estilo Evasivo	15,51	45	2,72	7,40	18.96
Estilo Complaciente	16,78	40	2,75	7,55	20.54

Nota: M (media), Pc (Percentil), DS (Desviación estándar), CV (coeficiente de variación). Elaboración propia.

En la tabla 12, se muestra el nivel de inteligencia emocional de los docentes, los resultados arrojaron que 4.3% (4) tienen un nivel muy bajo, 20.7% (24) se ubican en un nivel bajo, 51.7% (60) se ubican en el nivel promedio, 20.7% (24) se ubican en un nivel alto y 2.6 % (3) poseen un nivel muy alto. Se puede observar que el mayor segmento se ubicó en el nivel promedio indicando que cuentan con las habilidades necesarias para hacer frente de modo adecuado a las situaciones que así lo demanden.

Tabla 12*Niveles para la variable inteligencia emocional en la muestra de estudio*

Niveles	f	%
Muy Bajo	5	4,3
Bajo	24	20,7
Promedio	60	51,7
Alto	24	20,7
Muy Alto	3	2,6
Total	116	100,0

Nota: Elaboración propia.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

La Tabla 13, muestra la prueba de normalidad de la variable estilos de manejo de conflictos y sus dimensiones relacionadas con inteligencia emocional, para ello se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors, esta permitió observar que los datos de la variable estilos de manejo de conflicto y dimensiones no tienen una distribución normal $p < 0.05$; por lo que se optó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman.

Tabla 13

Prueba de normalidad: variable Inteligencia emocional y Estilos de manejo de conflictos

Variables/dimensiones	K-S	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,054	116	,200*
Estilos de manejo de conflictos	,104	116	,004
Estilo competidor	,103	116	,004
Estilo colaborador	,131	116	,000
Estilo de compromiso	,135	116	,000
Estilo evasivo	,123	116	,000
Estilo complaciente	,153	116	,000

Nota: K-S= prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Elaboración Propia.

Se tiene en cuenta a Bisquerra (1987) para los niveles de coeficiente de correlación, a efectos de realizar la interpretación de las correlaciones halladas, esto se muestra en la Tabla 14.

Tabla 14

Niveles de Valoración del Coeficiente de Correlación

Rangos	Categorías
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: De "Introducción a la estadística aplicada a la investigación Educativa" Bisquerra, (1987, p.189).

Adaptado por la autora.

4.3. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

Se aprecia en la tabla 15, la correlación de las variables de estudio, donde se obtuvo ,091 siendo una correlación no significativa muy baja, el nivel de significancia es de ,331 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con los estilos de manejo de conflicto, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 15

Resultados de correlación entre la Inteligencia emocional y Estilos de manejo de conflictos

Variables	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional	Rho Spearman	,091	,331
Estilos de manejo de conflictos			

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Rho Spearman, p = significancia estadística. Elaboración propia.

Contrastación de hipótesis específicas

Se aprecia en la tabla 16, la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión estilo competidor, donde se obtuvo ,069 siendo una correlación no significativa muy baja, el nivel de significancia es de ,464 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con el estilo competidor, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 16

Coefficiente de Correlación de las variables Inteligencia emocional y Estilo competidor

Variables	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional			
Dimensión estilo de manejo de conflicto competidor	Rho Spearman	,069	,464

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman, p = significancia estadística. Elaboración propia.

Se aprecia en la tabla 17, la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión estilo colaborador, donde se obtuvo ,145 siendo una correlación no significativa muy baja, el nivel de significancia es de ,120 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con el estilo colaborador, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 17

Coefficiente de Correlación de las variables Inteligencia emocional y Estilo colaborador

Variabes	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional Dimensión estilo de manejo de conflicto colaborador	Rho Spearman	,145	,120

Nota: r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =significancia estadística. Elaboración propia.

Se aprecia en la tabla 18, la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión estilo compromiso, donde se obtuvo ,125 siendo una correlación no significativa y muy baja, el nivel de significancia es de ,182 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con el estilo compromiso, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 18

Coefficiente de Correlación de las variables Inteligencia emocional y Estilo compromiso

Variabes	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional Dimensión estilo de manejo de conflicto compromiso	Rho Spearman	,125	,182

Nota: r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p = significancia estadística. Elaboración propia.

Se aprecia en la tabla 19, la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión estilo evasivo, donde se obtuvo ,024 siendo una correlación no significativa muy baja, el nivel de significancia es de ,796 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con el estilo evasivo, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 19

Coefficiente de Correlación de las variables Inteligencia emocional y Estilo evasivo

Variabes	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional			
Dimensión estilo de manejo de conflicto evasivo	Rho Spearman	,024	,796

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman, p = significancia estadística. Elaboración propia.

Se aprecia en la tabla 20, la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión estilo complaciente, donde se obtuvo ,036 siendo una correlación no significativa muy baja, el nivel de significancia es de ,699 ($p > .05$), indicando que no existe una relación entre las variables, por lo que la inteligencia emocional no se relaciona con el estilo complaciente, llevando a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 20

Coefficiente de Correlación de las variables Inteligencia emocional y Estilo complaciente

Variabes	Estadístico	r_s	P
Inteligencia emocional			
Dimensión estilo de manejo de conflicto complaciente	Rho Spearman	,036	,699

Nota: r_s = coeficiente de correlación de Spearman, p = significancia estadística. Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

Se presenta la discusión en donde se ha considerado los siguientes puntos que detallamos a continuación.

Análisis de las implicancias de los resultados.

Dando respuesta a la investigación, respecto a la hipótesis general, se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los docentes; independientemente estas variables son de gran importancia ante un conflicto, así también hay presencia de un adecuado nivel de habilidades emocionales, lo cual contribuye a mantener armoniosas relaciones interpersonales y un ambiente de paz y bienestar (Andrade, 2017). Por otro lado, tenemos que el balance en el empleo de los diferentes estilos es fundamental en un proceso proactivo de resolución de conflictos (Mirabal 2003). De tal manera que en una comunidad educativa la presencia del conflicto es parte del diario vivir escolar entre sus integrantes, sin embargo, contando con las habilidades emocionales, estas pueden ser transformadas para el enriquecimiento de una mejor convivencia educativa, por consiguiente, el conflicto se hará presente siempre al considerarse a la escuela como una organización. (Pérez & Gutiérrez, 2016).

Dando respuesta a la hipótesis específica 1, se halló que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo competidor; estos resultados nos llevan a inferir que generalmente los directivos o personal con cargos suelen tener posturas con estas características, como ser afirmativo, con orientación al poder y hacer prevalecer sus posiciones con argumentos a ganar. (Mirabal, 2003). Sin embargo, en escenarios de emergencias resulta necesario, para tomar rápidas decisiones. (Andrade, 2017)

Respondiendo a la hipótesis específica 2, se observó que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo colaborador; este estilo es un perfil de cooperador, de asertivo que intenta conjuntamente con la otra parte llegar a soluciones justas para ambos, analizan los desacuerdos para llegar a un solo objetivo que beneficie y no perjudique a las partes en conflicto. (García 2008). Así tenemos habilidades como la asertividad que permite expresar las emociones, sentimientos, opiniones, sin afectar el sentir de la otra persona, generando una adecuada interrelación. (Ugarriza 2001).

Dando respuesta a la hipótesis específica 3, se halló que no existe una correlación estadísticamente significativa, entre la inteligencia emocional y el estilo compromiso; considerándose un estilo que contribuye a llegar a una solución adecuada y mutuamente aceptada, satisfaciendo parcialmente a las partes en conflicto, en este proceso no hay mayor profundidad del tema, pero si una búsqueda rápida de solución. (Mirabal 2003). En las instituciones educativas donde se presentan un sinnúmero de situaciones de conflicto, resulta beneficioso llegar a estos acuerdos hasta realizar una total atención de la situación acontecida.

Respondiendo a la hipótesis específica 4, se halló que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo evasivo; esto nos da entender que muchos docentes suelen adoptar posturas de indiferencia, despreocupación frente a una situación de conflicto en que se encuentra envuelto, manteniendo una actitud de negación aduciendo que no existe conflicto alguno o de postergación manifestando que lo tratará en otro momento. (Luna 2017). Sin embargo podría adoptarse esta actitud en cuanto la situación de conflicto esté fuera de control o una de las partes se vea amenazada, como también no ser primordial y no aportará a sus objetivos. (Andrade, 2017)

Dando respuesta a la hipótesis específica 5, se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa, entre la inteligencia emocional y el estilo complaciente; esto indica que los docentes ante un conflicto mantienen una actitud de baja preocupación por sí mismos y alto interés por la otra parte, mostrando sacrificio, generosidad en la cual priorizan los intereses y satisfacción de la otra persona, así también suelen obedecer y ceder a las posturas impuestas por la otra parte. (Luna-Bernal 2017).

Contrastación con estudios similares.

Se ha evidenciado similitud con los resultados encontrados por Zubia (2019), quien demuestra que la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos, no guardan relación, puntualizando que las relaciones dadas se ubican entre positiva baja y correlación negativa muy baja. Merino y Viteri (2018) evidenciaron en su estudio que las variables de inteligencia emocional y manejo de conflictos no guardan relación, acotando que dichas variables se muestran independientemente una de la otra. Así también Gálvez (2017) en su estudio realizado utilizó como estrategias de manejo de conflicto, la negociación, conciliación, arbitraje y mediación y al relacionarlo comprobó que estas variables inteligencia emocional y manejo de conflicto no presentan relación alguna. León (2012) también encontró que no hay evidencia de correlación entre inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflicto, sugiriendo que se realicen capacitaciones para reforzar sus habilidades emocionales que lleven a mantener un clima más idóneo. Al respecto Baron (1997) señaló que las habilidades socioemocionales permiten a las personas lograr éxito y bienestar en sus interrelaciones con su entorno, al hacer frente a las diferentes situaciones medioambientales. Poma (2019) también demostró que ambas variables, inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos no guardan relación; sin embargo presentan niveles altos emocionalmente y distintas posturas de manejo de conflictos.

Por otro lado hay discrepancias con los resultados hallados por Chávez (2015) quien demostró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en un nivel moderado, siendo la correlación de $Rho=0,424$. Así también Passoni (2020), mostró una relación moderada $Rho= 0,565$ entre las variables inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos, recomendando la evaluación de inteligencia emocional de manera regular para que contribuya al adecuado empleo de resolución de conflictos de los docentes. Sebastián (2017) evidenció que existe una correlación directa y débil entre las variables de estudio, siendo la correlación de 0.422 . Ayesta (2016) demostró un relación significativa entre ambas variables con una correlación alta $Rho=0,729$.

Se ha evidenciado semejanzas con los resultados hallados por Zubia (2019), quien concluyó que no hay relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competitivo, donde la relación de competitivo con atención emocional es $0,011$, con Claridad emocional $-0,044$ y con Reparación emocional $0,092$. Por su parte Mirabal (2003) señala que es un estilo donde la persona frente a una situación de conflicto trata de favorecer sus propios intereses, dejando entrever cierto dominio en la interacción comunicativa que le permite ganar en su posición. Por otro lado Andrade (2017) afirma que podría atribuirse a una mala interpretación como un estilo que va en contra de los valores de solidaridad y empatía, pero que en situaciones de emergencia resulta importante tomar decisiones rápidas.

Se encuentra concordancia con los resultados hallados por Poma (2019) quien indicó que no encuentra relación alguna entre la variable inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborativo, siendo el Valor $*p > 0.05$. Mirabal (2017) afirma que las persona con este estilo priorizan necesidades e intereses de ambas partes para un un logro satisfactorio de solución. Por otro lado Andrade (2017) menciona que hay apertura para que todos aporten sus puntos de vista explorando sus posiciones e intereses frente a un conflicto, resaltando que

es de mucha utilidad cuando de por medio hay un objetivo que generara aprendizaje al tener las opiniones de todos los implicados en la situación de conflicto.

Se ha evidenciado discrepancias con los resultados encontrados por Andrade (2017) quien evidenció una importante correlación (0,64) entre la inteligencia emocional y el estilo comprometido. Poma (2019) refiere que se hace necesario buscar un terreno en común que de satisfacción y agrade parcialmente a ambas partes, en donde es primordial dejar de lado deseos e intereses personales. Además Mirabal 2003) aduce que en este estilo se llega a solución de las partes sin embargo no es explorado el conflicto a profundidad.

Se ha evidenciado discrepancias con los resultados obtenidos por Sebastián (2017), quien demostró que la inteligencia emocional tiene una correlación directa y débil de 0,40 con la dimensión de estilo evasivo. Chico (2020) señala que en este estilo las personas no quieren incluirse para hacer frente al conflicto, puesto que desean mantener un ambiente de tranquilidad, distanciándose de un clima de amenazas y evitar salir perjudicados. Andrade (2017) por su parte afirma que las personas en este estilo no tienen interés en lograr sus objetivos ni el de la otra parte, suelen de manera diplomática y sutil distanciarse de la situación en conflicto. Sin embargo esta postura no debe confundirse con cobardía puesto que a veces es una actitud que lo toman cuando consideran que no es importante la situación, o no se encuentran en disposición de resolverlo o restringirse hasta que vuelva la calma y garantice la tranquilidad de la situación en conflicto.

Se ha encontrado semejanzas con los resultados obtenidos por Poma (2017) quien demostró que la inteligencia emocional no se relaciona significativamente ($p>0.05$) con el estilo complaciente. Mirabal (2003) sostiene que las personas en este estilo ante un conflicto se apartan de sus propios intereses para dar satisfacción a los intereses de la otra parte. Poma (2017) sostiene que en este estilo dan prioridad a mantener las relaciones con la otra persona

en conflicto que lograr sus propios objetivos, mostrando amabilidad e inclusive cediendo a los intereses de la otra parte. Así también Andrade (2017) afirma que ceder es una constante en este estilo y se puede subestimar este estilo, no obstante puede ser útil en circunstancias en que la persona incurrió en un error y tiene que reconocer su equivocación, o cuando realmente existe mayor interés en la otra parte no afectando al logro del mismo o hay interés por cuidar su imagen social que le será de beneficio más adelante para objetivos mayores y cuando hay un deseo de mantener un ambiente de armonía y paz.

Además se ha evidenciado coincidencias con respecto a los niveles de inteligencia emocional hallados por Merino (2018), quien comprobó una adecuada inteligencia emocional. Sebastián (2017) encontró que un 59% de su población obtienen un nivel medio de inteligencia emocional. Passoni (2020) evidencio que un 34.3% se ubican en un nivel medio, un 34.3 en nivel bajo y un 31.4% en nivel alto, concluyendo que un tercio de su población se ubican en cada nivel obteniendo niveles casi parejos. Así también Yacavilca (2017) evidenció que un 57.5% se ubica en un nivel intermedio. Sin embargo Andrade (2017) encuentra altos niveles de inteligencia en los docentes en estudio. Gálvez (2014) halló en su estudio nivel óptimo de inteligencia emocional. De León (2012) evidenció un nivel óptimo de inteligencia emocional según los rangos determinados en su estudio, resaltando que la inteligencia emocional es un factor que no está condicionado por la variable manejo de conflictos. Así también Poma (2019) encontró que un 87.5% alcanzó un nivel óptimo. Talavera (2012) halló que un 51.2% obtienen una inteligencia emocional de nivel alto. Por otro lado Extremera y Fernández-Berrocal (2004) afirman que la inteligencia emocional desempeña un papel sustancial en los docentes, presentándose como un elemento protector y como medida de prevención frente a situaciones de estrés en el profesional, permite razonar, conocer y comprender las propias emociones. Al respecto Cabello, Ruiz & Fernández, (2010) señala que es primordial que los profesores cuenten con la capacidad de distinguir, entender y regular sus emociones ya que

estas habilidades favorecerán positivamente en sus estudiantes, tanto en los procesos de aprendizaje, bienestar físico y emocional, permitiendo la construcción de relaciones interpersonales adecuadas y llevando a un buen desempeño académico.

Se ha evidenciado semejanzas con respecto al estilo más utilizado en manejo de conflicto con los hallados por Poma (2019), Andrade (2017), quienes identificaron mayor número de docentes empleaba el estilo compromiso. Finalmente encontramos diferentes posturas y estilos de manejo de conflictos en las investigaciones presentadas como antecedentes, así tenemos los hallados por Merino (2018) quien encontró que el estilo colaboración era el más utilizado. Zubia (2019) comprobó que los docentes recurrían al estilo competitivo. Talavera (2021) reveló más predominancia en el estilo complaciente y el menos requerido el competidor.

VI. CONCLUSIONES

- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018.
- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja entre la inteligencia emocional y el estilo de conflictos competidor en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018.
- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja entre la inteligencia emocional y el estilo de conflictos colaborador en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018
- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja entre la inteligencia emocional y el estilo de conflictos de compromiso en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018
- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja y directa entre la inteligencia emocional y el estilo de conflictos evasivo en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018
- No existe una relación estadísticamente significativa y la relación hallada es muy baja y directa entre la inteligencia emocional y el estilo de conflictos complaciente en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018.
- Los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, presentan nivel de inteligencia emocional promedio, un 51.7% (60); nivel muy alto un 21% (24); nivel bajo un 21% (24); nivel muy bajo un 4.3%(5) nivel muy alto un 3.4 (3) %.
- El estilo de manejo de conflictos más utilizado es el estilo compromiso, en los docentes de la Red 16, Ugel N° 02, 2018.

VII. RECOMENDACIONES

- Ejecutar investigaciones relacionando las variables Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en instituciones educativas públicas y privadas
- Realizar estudios acerca de Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos considerando muestras de otras redes y Ugeles educativas de Lima y provincias.
- Construir nuevos instrumentos que lleven a la recolección de datos sobre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos, que sean validados y se ajusten a las demandas de un contexto que se encuentra atravesando situaciones con constantes cambios.
- Efectuar estudios cualitativos y cuantitativos acerca estilos de manejo de conflictos, que posibiliten con los resultados estructurar programas que favorezcan el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos en todos los escenarios relacionales.
- Realizar estudios con diferentes tipos de muestreo a fin de contar con una pluralidad de información en la recolección de datos, cuyos resultados lleven a la obtención de un mayor análisis y discusión.
- Ejecutar investigaciones multivariados que incluyan, aparte de las variables inteligencia emocional y estilos de manejo de manejo de conflictos, otras variables que puedan ser mediadoras, por ejem: personalidad, satisfacción laboral, desempeño laboral, entre otras que se halle en la literatura académica.
- Ejecutar en las Instituciones educativas, programas, capacitaciones, talleres, con los docentes para reforzar e incrementar las habilidades socios emocionales que permitan un mejor nivel de vida tanto en lo personal como profesional.

VIII. REFERENCIAS

- Abarca, M., Marzo, L y Salas, J. (2002). La educación emocional y la interacción profesor/a alumno/a. Revista *Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5 (3). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/78542842.pdf>
- Alviárez, L y Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94-117. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120651005>
- Aguado, J (2016). *Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de pampas; Huancayo, 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4233/Aguado%20Vera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, M. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de Doctorado, Universidad de alicante, España) Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf
- Ayesta (2016). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en el personal directivo de la municipalidad provincial de Barranca; Lima, 2013*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8143/Ayesta_VMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedoya, C. Caravedo J, Moreno G, Ormaechea, I y Yeomans, C. (2007). *Manejo constructivo de conflictos y promoción de consensos*. (1ª ed.). Lima, Perú. Magia Producciones SA.

Recuperado de:

<https://www.prodialogo.org.pe/sites/default/files/material/files/MCPC.pdf>

Bello, Z, Rionda, H y Rodríguez, M (2010). La inteligencia emocional y su educación.

Varona, (51)36-43 Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360635569006>

Bisquerra, R. (1987) *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa: Un*

enfoque informático con los paquetes BMDP y SPSSX. Barcelona: PPU. Recuperado

de: <https://www.worldcat.org/title/introduccion-a-la-estadistica-aplicada-a-la>

[investigacion-educativa-un-enfoque-informatico-con-los-paquetes-bmdp-y-](https://www.worldcat.org/title/introduccion-a-la-estadistica-aplicada-a-la)

[spssx/oclc/801857419](https://www.worldcat.org/title/introduccion-a-la-estadistica-aplicada-a-la)

Cabello, R., Ruiz, D y Fernández P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista*

Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 13(1), 41-49.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217014922005>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: las organizaciones*. (5ta ed.)

Bogotá: McGraw-Hill.

Cohen, J. (1969). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Nueva York:

Academic Press.

Chavez, A. (2015). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel*

inicial y primaria de la red 12 de la Ugel 05 San Juan de Miraflores-El Agustino.

(Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17859/Ch%20c3%a1vez_

[BAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17859/Ch%20c3%a1vez_)

Chico, S. (2020). *Planificación académica en la resolución de problemas de los estudiantes*

de la carrera de psicopedagogía de la facultad de ciencias humanas y de la

educación de la universidad técnica de Ambato. (Tesis de Licenciatura, Universidad

Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32529/1/Tesis%20Final%20Sabrina%20L.%20Chico%20Villac%20C3%ADs%20%281%29.pdf>

De León, N. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. (Tesis de Titulación, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

Defensoría del Pueblo (2019). *Reporte mensual de conflictos sociales N° 187*. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/10/Conflictos-Sociales-N%C2%B0-187-Septiembre-2019.pdf>

Defensoría del Pueblo (2021). *Reporte mensual de conflictos sociales N° 208 - Junio 2021*. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-208-junio-2021.pdf>

Dueñas, M (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, (5), 77- 96. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>

Extremera, N y Fernández-Berrocal P. (2004a). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2), 0. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15506205>

Extremera, N y Fernández-Berrocal P. (2004b). La importancia de desarrollar inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34(3), 1-9. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/4005/4100>

Fernández, P y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el modelo Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de*

Formación del Profesorado, 19(3), 63-93. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=27411927005>

Fernández-Berrocal, P y Ruiz. D. (2008). La Inteligencia emocional en la Educación.

Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 6(2), 421-436.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2931/293121924009>

Fernández, P. (2013). *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general*. (Tesis de Maestría, Universidad del Zulia, Venezuela).

Recuperado de: <https://docplayer.es/54832955-Manejo-de-conflictos-y-convivencia-escolar-en-las-organizaciones-educativas-de-media-general.html>

Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial Los Hermanos, S.A.* (Tesis de Maestría,

Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>

Gómez, C y Gutiérrez, S. (2008). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de*

conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. (Tesis

maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.).

México: MCGRAW-HILL

Jiménez, A. (2017). Curso de Actualización Pediatría 2017. *Lúa*, 3(0), 479-491. Recuperado

de: https://www.aepap.org/sites/default/files/479-492_inteligencia_emocional.pdf

Luna-Bernal, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía

multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias*

Sociales y Humanísticas, 6(12). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954320004>

- Merino, A. Viteri, G (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos, en los estudiantes de primero de bachillerato técnico de la “Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha”, en la ciudad de Quito en el periodo lectivo 2017-2018.* (Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15593/1/T-UCE-0010-FIL-022.pdf>
- Minedu (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva.* (1ra ed.). Lima Perú. Ministerio de Educación. Recuperado de: <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5922/Participaci%C3%B3n%20y%20clima%20institucional%20para%20una%20organizaci%C3%B3n%20escolar%20efectiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, (10), 53-71. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55501005>
- Montes, C, Rodríguez, D y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238-246. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16729452025>
- ONU. (2019). Una nueva era de conflictos y violencia. Recuperado de: <https://www.un.org/es/un75/new-era-conflict-and-violence>
- Passoni, A (2020). *Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas–UGEL 04–Carabayllo, 2020.* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47836/Passoni_HA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, E y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, 12(3), 163-180 Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Poma, G (2019). *Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital Es Salud. Nivel I. 2019.* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38135/poma_rg.pdf?sequence=1
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas.* (4ta ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber.* Barcelona: Editorial UOC
Recuperado de: https://www.academia.edu/11323922/Resolucion_de_Conflictos
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración.* (8va ed.). México: Pearson.
- Rodríguez. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana.* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). Recuperado de:
https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica.* (5ª ed.)
Lima: Visión universitaria.
- Sebastián, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Perú).
Recuperado de:
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1395/TM%20CE-Ge%203125%20S1%20-%20Sebastian%20Lanazca.pdf?sequence=1&isAllowed=>

- Talavera, X. Zela, C. Parillo, E y Calcina, S (2021). Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios. *Dominio de las Ciencias* 7(2), 180-194. Recuperado de:
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/1789/3575>
- Torrego, S. Gómez, P y Moncayo, A. (2007). *Los conflictos en el ámbito educativo. Aportaciones para una cultura de paz*. España. Cideal. Universidad de Alcalá.
Recuperado de: <https://www.sedh.gov.hk/odh/documentos/derechos-humanos/144-los-conflictos-en-el-%C3%A1mbito-educativo-aportaciones-para-una-cultura-de-paz/file>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Unesco (2014). *Educación y desarrollo Post-2015. Convivencia escolar*. Recuperado de:
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/APUNTE04-ESP.pdf>
- Unicef (2017). *Habilidades para la vida. Herramientas para el buen trato y la prevención de la violencia*. Venezuela. Graficas Acea, CA. Recuperado de:
<https://www.unicef.org/venezuela/media/431/file/Habilidades%20para%20la%20vida.%20Herramientas%20para%20el%20>
- Unicef (2019). *Seamos amigos en la escuela*. (1ra ed.). Ecuador. Santillana Recuperado de:
https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf
.pdf
- Zubia, A. (2019). *La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en docentes*. (Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18736/1/T-UCE-0007-CPS-137.pdf>

IX. NEXOS

Anexo A
Matriz de consistencia

Título: “Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos, en docentes de la Red 16, Ugel 02, Lima,2018”					
Problema		Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	
Problema General:		Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Inteligencia emocional	
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		Determinar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Dimensiones	Indicadores
Problemas específicos:		Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Inteligencia intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo. Seguridad Autoestima Autorrealización Independencia
1. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		1. Describir el nivel de inteligencia emocional de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?	Existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competidor de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.		
2. ¿Cuál es el estilo de manejo de conflictos que mas predomina en los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		2. Identificar el estilo de manejo de conflictos más utilizada en los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?	Existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Inteligencia interpersonal	Relaciones interpersonales Responsabilidad social Empatía
3. ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el estilo de manejo de conflicto competidor de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		3. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto competidor de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Inteligencia de adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad
4. ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		4. Determina la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaborador de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Inteligencia de manejo del estrés.	Tolerancia a la tensión Control de los impulsos
5. ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el estilo de manejo de conflicto de compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		5. Determina la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto de compromiso de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.	Inteligencia de estado de ánimo general	Felicidad Optimismo
6. ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		6. Determina la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.			
7. ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018?		7. Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto complaciente de los docentes de la Red 16, Ugel 02, 2018.			

Metodología	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Variable 2: Estilos de manejo de conflicto	
			Dimensiones	Indicadores
<p>Método: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Tipo: No experimental</p>	<p>Población: 166</p> <p>Tipo de Muestra: Aleatorio estratificado</p> <p>Tamaño de Muestra: 116</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Test de inteligencia emocional social Autor: Bar On Adaptado. N.Ugarriza Ámbito de Aplicación: adultos Forma de Administración: colectivo</p> <p>Variable 2: Estilos de manejo de conflictos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Conflict Mode Instrument Autor: K.W.Thomas y R.H.Kilmann Adaptado : Sebastián Lanazca Ámbito de Aplicación: público en general Forma de Administración: colectivo</p>	Competidor	<p>Defiende sus derechos</p> <p>Defiende una posición</p> <p>Complace sus intereses</p>
			Colaborador	<p>Es asertivo</p> <p>Toma en cuenta ambas partes creativa</p> <p>Solución tota y de beneficio a las partes</p> <p>Ganar-ganar</p>
			Compromiso	<p>Posición intermedia</p> <p>Negocian sus intereses</p> <p>Solución provisional</p>
			Evasivo	<p>No habla del conflicto</p> <p>No se involucra en el conflicto</p> <p>Aplaza el conflicto.</p>
			Complaciente	<p>Deja de lado sus intereses</p> <p>Acepta instrucciones cuando uno no está de acuerdo</p> <p>Cede al punto de vista del otro</p>
			Análisis de Resultados	
<p>Estadística Descriptiva: Tablas de frecuencia</p> <p>Inferencial: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas: Prueba de Normalidad Coeficiente de Correlación de Spearman.</p>				

Anexo B

Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS – TKI

Edad:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona, *¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su centro laboral?* Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales.

Por favor lea cuidadosamente cada enunciado y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar y marque “X” en el casillero que corresponda.

Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

		1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.				
2	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
9	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Trato de mantenerme firme con mis ideas.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones, si él respeta y permite mantener algunas de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Suelo pensar que los problemas se solucionan con el tiempo				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución inmediata.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
29	Procuró de no herir los sentimientos de la otra persona.				
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo				

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (ICE-Bar-On)

Edad:..... Sexo: Masculino () Femenino ()

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las actividades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentarlo solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.

34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien con migo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuvieras separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones,
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).

89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo (a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso (a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores

Consentimiento Informado

Por la presente, declaro mi participación voluntaria para completar la prueba correspondiente al Inventario de Inteligencia Emocional y la escala de Estilos de Manejo de Conflictos en la investigación conducida por la Bachiller en Psicología María Luz Soto Maldonado como parte de la investigación de Tesis, para optar el Grado Académico de Máster en Psicología.

Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de esta prueba, y en caso que requiera información sobre los resultados, se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlo.

Del mismo modo, se me asegura la privacidad de la información proporcionada, que la participación está libre de todo perjuicio.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de mi aceptación.

Lima, 02 de noviembre del 2018.

Firma o seudónimo (Opcional).

Acepto: _____ (Marcar)