



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto  
Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**

Br. Manuel Rubén Briones Cruz (ORCID: 0000-0002-8406-6220)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones pedagógicas

**Lima – Perú**

**2020**

**Dedicatoria:**

A Luz Celinda Cruz Gómez, mi mamá y  
Martin Cruz García mi abuelo que siempre  
me apoyan con su ejemplo y deseo de  
superación.

**Agradecimiento:**

A nuestro Padre Celestial por conocer sus enseñanzas y permitir que pueda seguir progresando.

A nuestra universidad, docentes y compañeros que me apoyaron en el trayecto para lograr este objetivo.

## Página del jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BRIONES CRUZ, MANUEL RUBEN**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Docencia Universitaria*, ha sustentado la tesis titulada:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO "PAULO FREIRE" LIMA, 2019**

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 11:45 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Elmer Gonzales Benites Alfaro

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoria* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración de Autoría


Yo, **Manuel Rubén Briones Cruz**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019** presentada, en 71 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de diciembre del 2019



Firma

**Manuel Rubén Briones Cruz**

DNI: 45578556

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I.Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>11</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación	11
2.1.1 Enfoque	11
2.1.2 Tipo	12
2.1.3 Método	12
2.1.2 Diseño	12
2.2 Variables y operacionalización.	12
2.2.1 Inteligencia emocional	12
2.2.2. Manejo de conflictos	13
2.3. Población, muestra, muestreo	14
2.3.1 Población:	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.4.1 Técnica	14
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	14
2.4.3 Instrumento para medir la Inteligencia Emocional	15
2.4.4 Instrumento para medir manejo de conflictos	15
2.4.3 Validez	15

2.4.4 Confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos Éticos	16
<b>III. Resultados</b>	17
3.1 Resultados descriptivos	17
3.1.1 Inteligencia emocional	17
3.1.2 Dimensión del manejo de conflictos	18
3.1.3 Dimensiones del manejo de conflictos	18
3.2 Resultados de hipótesis	19
3.2.1 Prueba de bondad de ajuste	19
3.2.3 Inteligencia emocional en el manejo de conflictos	19
3.2.4 Inteligencia emocional en la competición	20
3.2.6 Inteligencia emocional en la colaboración	21
3.2.7 Inteligencia emocional en transigir.	21
3.2.8 Inteligencia emocional en evitar	22
3.2.9 Inteligencia emocional en ceder	23
<b>IV. Discusión</b>	24
<b>V. Conclusiones</b>	26
<b>VI. Recomendaciones</b>	27
<b>Referencias</b>	28
<b>Anexos</b>	31
Anexo 1. Tablas	32
Anexo 2. Matriz de consistencia	34
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.	35
Anexo 4. Certificados del instrumento de cuestionario que mide la inteligencia emocional.	37

Anexo 5. Certificados del instrumento de cuestionario que mide el manejo de conflictos.	43
Anexo 6. Constancia de la aplicación de la encuesta.	49
Anexo 7. Base de datos de la variable Inteligencia emocional	50
Anexo 8. Base de datos de la variable manejo de conflictos	53
Anexo 9. Base de datos en IBM SPSS Statistics 25	55
Anexo 10. Base de datos de la prueba piloto	56

### **Índice de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional	13
Tabla 2. Matriz de operacionalización del manejo de conflictos.	14
Tabla 3. Validez de las variables por juicio de expertos	15
Tabla 4. Variable de Inteligencia Emocional y Manejo de conflictos	16
Tabla 5. Prueba de bondad de ajuste de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del instituto Superior pedagógico Paulo Freire ,2019.	19
Tabla 6. Prueba de varabilidad de competesion.	19
Tabla 7. Estimacion de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	20
Tabla 8. Estimacion de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en la competición de los del estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire,2019.	21
Tabla 9. Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en la colaboración de los del estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire,2019.	21
Tabla 10. Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en la colaboración de los del estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire,2019.	22
Tabla 11. Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la empatia en el manejo de conflictos de los del estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	23
Tabla 12. Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la	23



Inteligencia emocional en ceder de los del estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.

Tabla 13. Niveles de la inteligencia emocional de los estudiantes Istituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019	33
Tabla 14. Distribución de frecuencias de el manejo de la inteligencia emocional de los estudiantes del instituto Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	33
Tabla 15. Niveles del manejo de conflictos los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019	34
Tabla 16. Distribucion de frecuencias de el manejo de conflictos de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019	34

### **Indice de Figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Niveles de inteligencia emocional de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	17
Figura 2. Figura 2 Niveles de la inteligencia emocional de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	17
Figura 3. Niveles del manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	18
Figura 4. Niveles del manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.	18

## Resumen

El siguiente estudio investigado presenta como propósito en esencia el determinar la influencia entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019.

EL enfoque se ubica en la ruta cuantitativa es descriptivo y correlacional causal, la metodología utilizada fue el hipotético deductivo se trabajo con una población de 88 estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019. Se utilizó como instrumento para la recopilación de datos dos encuestas y el software IBM SPSS STATICS 25 para el análisis y generar los resultados.

Después del procesamiento de datos se consiguió las siguientes conclusiones que la inteligencia emocional influencia significativa alta en el manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019 porque el puntaje Wald es 6,737 mayor de 4 y el valor de significación  $p: 0,009 < \alpha : 0,01$ . Además se encontró una influencia significativa con las dimensiones de transigir y colaboración mientras que con las dimensiones de competición, evitación y ceder no se encontró una influencia significativa.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional , manejo de conflictos,estudiantes.

## **Abstract**

The following investigated study has the purpose of essentially determining the influence between emotional intelligence in conflict management in the students of the Higher Pedagogical Institute "Paulo Freire" Lima, 2019.

The approach is located in the quantitative route is descriptive and correlational causal, the methodology used was the hypothetical deductive one worked with a population of 88 students of the Higher Pedagogical Institute "Paulo Freire" Lima, 2019. Two surveys and the IBM SPSS STATICS 25 software were used as an instrument for data collection to analyze and generate the results.

After data processing, the following conclusions were reached that emotional intelligence significantly influences the conflict management of students "Instituto Superior Pedagógico" Paulo Freire" Lima, 2019 because the Wald score is 6,737 greater than 4 and the significance value  $p: 0.000 < \alpha: 0.01$ . In addition, a significant influence was found with the dimensions of transing and collaboration while with the dimensions of competition, avoidance and yielding, no significant influence was found.

**Keywords:** Emotional intelligence, conflict management, students.

## **I. Introducción**

Los conflictos son parte de la naturaleza del ser humano, oportunidades que se generan en la interacción del individuo con sus pares o grupos, trascienden a una experiencia positiva si son manejados adecuadamente o repercuten en la ira y el descontento, si son manejados de forma equivocada, en la situación más extrema culminan en la violencia verbal o física de los intervinientes. Los sentimientos son la clave para tomar decisiones y acciones, porque las emociones derivan a la acción, el estado emocional de los intervinientes es importante ya que esto permitirá tomar las decisiones adecuadas para manejar el conflicto, si las emociones están fuera de control la persona no podrá tomar decisiones racionales al dejarse llevar por lo que siente. En la universidad o institutos, casas de estudio de nivel superior, suelen manifestarse conflictos entre los estudiantes o estudiantes y docentes, en la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Meraz (2017) señaló que alrededor del 98% de los estudiantes han sido testigos o han escuchado dentro de la universidad, que se viven distintos tipos de violencia. Los conflictos ocurren en todas las universidades algunos casos son mencionados por los distintos medios de comunicación, Universidad católica de Honduras (Tiempo digital,2017), Universidad de Belgrano de Argentina (La Nación, 2017), Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca de Bolivia (Los tiempos,2017), que terminaron en la agresión verbal y física de los intervinientes.

En el Perú conforme con el artículo 133 de la ley universitaria 30220 (Sunedu 2014), creó la defensoría universitaria, organización que tiene la responsabilidad de ver que no se quebranten los derechos de la comunidad universitaria y de promover que se usen mecanismos de gobernanza pública, además de espacios de diálogo, mediación que busca la correcta resolución de conflictos y asentar una cultura de paz dentro de las instituciones.(Sunedu, 2018). El no tener un buen manejo de conflictos conlleva a que estudiantes trunquen o demoren el proceso de formación en carreras al no cumplir con los reglamentos internos establecidos en las universidades o casa de estudios de nivel superior. Las universidades nacionales y privadas se han visto en vuelta en conflictos por integrantes de sus comunidades o facultades acontecimientos que se desarrollaron en forma violenta y son viralizados a través de las redes sociales entre ellas Universidad Nacional de Cajamarca (RPP,2015), universidad mayor San Marcos (Republica,2019), Universidad Nacional del Altiplano (Correo,2019),entre los casos más conocidos.

La **realidad problemática** es que cualquier conflicto, es en esencia emocional, surge de la perspectiva de las personas o grupos, el tener una buena inteligencia emocional podría ser la respuesta para tener un buen manejo de conflictos dentro del aula y fuera de ella, en concordancia un analfabeto emocional no podría manejar adecuadamente los conflictos en el lugar que se desenvuelva, es fundamental conocer la influencia entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos.

La intención del estudio es saber en cuanto influye la inteligencia emocional en el manejo de conflictos, es necesario conocer que los estudiantes que se forman en las instituciones de nivel superior posean un grado de inteligencia emocional adecuado como también el entender de qué manera manejan sus conflictos y de esta manera poder hallar que influencia tiene una sobre otra, adicionalmente cabe destacar que el grupo de estudios se desenvolverá en el campo educativo, al trabajar con seres humanos existen mayores situaciones donde es necesario tener un buen uso de la inteligencia emocional, tanto en clases con los escolares, al interactuar con los papás y mamás o tutores a cargo, pares en las reuniones de equipos de trabajo o comisiones y el personal administrativo de la institución, elementos de la comunidad educativa que el futuro educador debe aprender a laborar en cooperación, entonces es pertinente que el grupo de estudio sean estudiantes de pregrado de educación.

A fin de entender el tema de investigación, se revisó investigaciones, en lo que respecta a los **antecedentes nacionales**, como de Badaraco (2017) quien se enfocó en hallar la relación del uso de métodos de mediación conflictos para optimar el clima de la organización en educación. El trabajo de investigación fue aplicativa mixta de tipo causal explicativo y estudio de caso de forma pre experimental. Se aplicó a una población que constó en 1060 educandos de la especialidad de derecho; y la muestra fue intencionada con una cantidad de 60 educandos de los ciclos sexto y quinto. Utilizaron de instrumentos; grupos focales, las entrevistas, la Escala de Clima Organizacional, se encontró una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.912 y se utilizó el cuestionario de Thomas-Kilman de Conflict Mode Instrument, el resultado encontrado de alfa de Cronbach fue de 0.976. Estos datos fueron contrapuestos, el grupo control y experimental obtuvo un nivel de 53% por mejorar y un 46% en clima de organización sano; el grupo experimental obtuvo 40% por mejorar y 60% sano. El índice de sanidad del clima de organización consiguió para el potencial humano, un puntaje de 19,97 que estableció un clima organizacional saludable. Esta investigación concluyó a través de

la prueba T de Student de los resultados relacionados, trajo como conclusión que el uso eficaz de las técnicas de meditativos de conflictos tiene influencia en mejorar el clima organizativo en el proceso de educación de la especialidad mencionada.

Arévalo (2017), investigo acerca de la inteligencia emocional y las competencias genéricas que sustentó en la UNMSM, tuvo como fin precisar la relación entre las variables mencionadas de los educandos del VII ciclo de la especialidad de Educación, el estudio se hizo en la ruta cuantitativa y fue sustantiva, la metodología que aplicada fue hipotético deductivo y el diseño fue no experimental, correlacional. El muestreo realizado fue no probabilístico intencional por conveniencia, la cual conformó 160 alumnos que están en el séptimo ciclo de la especialidad de Educación, con un diseño no experimental, transaccional y descriptivo. Los instrumentos utilizados para la Inteligencia Emocional fueron test de Ice de Bar-On y para recolectar los datos de competencias genéricas se usó un cuestionario estandarizado. Se concluyó que el 11% de alumnos poseen un rango alto de inteligencia intrapersonal, El 14% de alumnos poseen un rango alto de inteligencia interpersonal también presentan un nivel alto de competencias generales, El 3% alcanzó un nivel muy alto de adaptabilidad además muestra un nivel alto de competencias generales. El 8% posee rango alto de manejo de estrés de igual manera registro un resultado alto de competencias generales y el 17% tiene un nivel alto ánimo en general asimismo muestran un alto nivel de competencias generales. Además, se encontró las variables de estudio se relacionan.

Yacavilca (2017) en su investigación para el optar el título de magister planteo el poder hallar la relación de la variable inteligencia emocional y la variable de manejo de conflictos de los trabajadores de asistencia de cirugía cardiovascular, la investigación fue sustantiva descriptivo correlacional y trato con una población de 80 personas del Hospital Dos de Mayo. Los instrumentos que se usaron para medir las variables fue el cuestionario de inteligencia emocional de Daniel Goleman y el cuestionario de manejo de conflictos Robbins adaptada por Yacavilca. Luego de observar los datos se obtuvieron como resultado que existía una relación significativa entre las variables, el nivel de significancia encontrada era menor que 0.05 y la correlación de Rho de Spearman tenía de valor de 0,508 entonces se entiende que prevalece una relación positiva y directa. El análisis descriptivo indica que 22.5% poseen un nivel bajo, 57.5% y 20% en inteligencia emocional, también se aprecia que 25% poseen un nivel bajo, el 56.3% un nivel medio y el 18.8% un nivel en relación con la variable dependiente.

Sebastián (2017), asumió como objetivo encontrar la relación existente entre la variable inteligencia emocional en relación con las formas de manejar el conflicto de educadores en las escuelas estatales. El diseño elegido para realizar la investigación fue el de la ruta cuantitativa no experimental y subtipo transaccional, correlacional descriptivo, La población fue de 143 personas, Las técnica para las recolecciones de datos empleadas para la inteligencia emocional fue Trait Meta-Modo Scale (TMMS-24) y para el manejo de conflictos fue el cuestionario de Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), donde resultó que existe una relación directa entre de los docentes según la correlación de 0,499 existe una correlación directa y débil entre inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos además entre la inteligencia emocional y las maneras de manejo de conflicto complacer se halló una correlación en 0,422, inteligencia emocional y la variable competencia, una correlación en 0,476 , la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto compromiso en 0,485 , la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto colaboración la correlación era 0.443, y se afirmó que las variables se relacionan directa entre la inteligencia emocional y las maneras de manejo de conflicto con una la correlación de 0.407.

Con la finalidad de comprender acerca del tema de estudio , se ha revisado diversas investigaciones que se relacionan con la temática tratada, en lo que respecta a los **antecedentes internacionales** varias investigaciones, entre ellas el estudio realizado por Basogul, C. y Ozgür, G. (2016), en su artículo científico, tomó como objetivo hacer un análisis de las variables de la inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos de enfermeras y su relaciones de una universidad de Turquía. El trabajo fue descriptivo y transversal se efectuó con 277 empleadas como muestra . Como instrumento se usó un formulario de información personal, el Conflicto Organizacional Rahim Inventory-II e Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (EQ-I) y los datos obtenidos fueron evaluados por estadística descriptiva, pruebas T y análisis de correlación de Pearson, utilizando el software SPSS. Los niveles obtenidos de las enfermeras resultaron : evitar (M = 2.98), dominar (M = 2.76) y complacer (M = 2.71) eran medios; El compromiso (M = 1.99) y la integración (M = 1.96) eran bajos. Mientras que los niveles de inteligencia emocional de las enfermeras (media = 2,75) fueron medios en una escala de 5 puntos. En integración (r = 0.168), complaciente (r =0.25), dominante (r =0.018) y comprometedor (r = 0.33), que son estrategias para manejar los conflictos, los datos obtenidos se correlacionaron positivamente con los puntajes de inteligencia emocional y evitar (r=-0.25) se correlacionó negativamente con puntuaciones de inteligencia

emocional ( $p < 0.05$ ). El estudio determinó que las variables se relacionan negativamente afectando la primera a la segunda variable.

Villamediana, Donado y Zerpa (2015) en su tesis pudo concluir que las relaciones existentes entre las diferentes formas del manejo de conflictos, la inteligencia emocional y desarrollo moral en educandos de gerencia por medio de un esquema de rutas. Además, utilizó el inventario de estilos de manejo del conflicto (roci-ii), el inventario de inteligencia emocional (iiees-r) y el test de definición de criterios morales (dit). Donde halló un mayor puntaje fue en el el estilo integrador (4.30) continuo del estilo compromiso (4.10) posteriormente, el dominación (3.36), complacer (3.30) y, en último lugar el evasión (3.23). Estos resultados confirmaron que la subpoblación de estudio tiene predilección a manejar la integración para resolver los conflictos, mientras que el menor de las formas es el evitativo. Se concluyó que los alumnos que manejan optimamente sus emociones tienen una predisposición elevada para utilizar durante el conflicto la forma integradora y comprometida, y menor al complaciente, que los alumnos que no manejan correctamente sus emociones. Mientras los que utilizan el estilo dominante perciben alto las emociones de los demás.

Cabrera y Bautista (2016) en su artículo científico objetivó reconocer las formas de resolución de conflictos de los alumnos universitarios; la investigación se realizó en la ruta cuantitativa y el diseño era de análisis factorial. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Además, se manejó como instrumento un cuestionario que permite medir los estilos de resolución de conflictos el Mode Conflict Instrument en una muestra de 1300 alumnos del primer semestre. Obtuvo como conclusión que los educandos universitarios solucionan sus conflictos de tres formas la evitación, acomodación y el compromiso se concluyó que los estilos o formas de solución de conflictos de los estudiantes universitarios se dan por evitación, esto se explica por la competición y además el análisis factorial y el de los componentes principales, La investigación explica la variabilidad determinada por el factor compromiso que fue de un 35.2%; en el caso del programa académico, declara el 22.19% de la varianza; el tercero, lo precisa la resolución en base a la evitación explicando el 20.16% y el cuarto, competición que posee un 8.57%. Los resultados explican que los estudiantes prefieren hallar la solución conflictos por los modos de evitación y acomodación. A través de los datos recolectados se halló que existe una asociación entre las dimensiones de competición, el tener poder y ser reconocido.



Chen, y Phillips (2019), en su artículo científico tuvieron como finalidad manejar un enfoque de niveles múltiples para reconocer los efectos de las dimensiones de inteligencia emocional (IE) en los estilos de gestión de conflictos de los gerentes de China cuando se hallaban en conflicto con sus empleados, compañeros o superiores. El estudio se ejecutó en Dalian, China, y se empleó como instrumento una encuesta personal que dio como resultado 885 observaciones aprovechables para el análisis. La Inteligencia emocional se midió empleando la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS; Wong y Law, 2002) y el componente de gestión de conflictos se midió por medio de los cinco estilos de gestión de conflictos de Rahim (1983), los cuales son colaborar, comprometer e integrar evitar y dominar. El instrumento que se empleó fue la encuesta. El resultado de trabajo señaló que se descubrió que los gerentes que laboran en el sector público son más predecibles que aquellos que trabajan en el sector privado al utilizar enfoques integración, como evitar, obligar y comprometer en los conflictos con sus pares, y los estilos de evitar cuando estaban implicados en conflictos con los supervisores.

Palomino (2018) en su artículo científico, examinó los estilos de afrontamiento del conflicto interpersonal en 251 alumnos de educación en la Universidad de Jaén. El estudio realizado fue cuantitativa-correlacional, se utilizó de instrumento el cuestionario “Rahim Organizacional Conflict Inventory” (ROCI-II). En donde se halló que los educandos utilizaban destacadamente estrategias en base a la acomodación, solución de problemas y aplazamiento para la resolución del conflicto entre pares, confirmándose la relación de correspondencia entre las variables. En esta investigación se resalta que las mujeres consiguen superiores calificaciones en los estilos en base a la “Integración” y “Servilismo”, asimismo los que conservan la misma distribución que en otras materias emplean estilos en base a la “Evitación” y el “Servilismo”. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario nombrado Inventario de conflictos organizacionales de Rahim (ROCI-II), los resultados conseguidos fueron que la puntuación más alta pertenece a la escala “Servilismo” (M=4.95; DT=0.580), seguida de “Integración” (M=4.54; DT=0.631) y “Evitación” (M=3.95; DT=0.853), siendo las de menor estima la escala de “Compromiso” (M=3.06; DT=0.953) y “Dominación” (M=2.59; DT=0.647). Acorde con los datos obtenidos se concluye que mayor número de estudiantes utilizaban estrategias basadas en el desarrollo de conductas de acomodación, integración y solución de problemas, así como las de aplazamiento para la resolución del conflicto entre sus pares.

En cuanto las teorías relacionadas con la **variable de la inteligencia emocional**.

Arrabal (2018) conceptualiza la inteligencia emocional como la capacidad que tiene la persona en aceptarse y gestionarse en conciencia, al tener en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que da durante su vida, aunque no sea consciente de ello. p.7 Es la aptitud de un individuo para conocer sus emociones y la de los demás, manejarlas y utilizarlas para beneficiarse por sí mismo como en sus relaciones personales

Robbins y Judge (2018) conceptualizan a la inteligencia emocional como la facultad para poder reconocer las emociones propias y otros, concebir el significado de esas emociones, y regular sus emociones en concordancia p. 116. Los seres humanos pueden ser conscientes de sus emociones y tienen el potencial de gobernarlas y no ser dirigidos por ellas.

La inteligencia emocional posee cinco dimensiones. Primero El **autoconocimiento emocional**, Golman (2016) menciona que es saber los estados internos propios, las preferencias, los recursos e intuiciones. p35. Es el poder conocer y saber las emociones propias, el seleccionar una emoción y poder entender que lo genera, las diferencias entre ellas y las acciones. Segundo el **manejo de las emociones**. Triveño (2019) El Manejar las emociones indica que nosotros influiremos en la manera en que las emociones afectan en nosotros y sobre todo en los estados emocionales que nos generan .p.88. El mantener las emociones controladas llega a ser una gran debilidad para el futuro profesional, como también puede ser una gran fortaleza si las regula y equilibra permitiendo tener conciencia propia de sus emociones. Tercero el **aprovechamiento productivo de las emociones**, Goleman(2010) lo conceptualiza como tener la capacidad de concentrarse en una tarea y tener autocontrol sobre ellas.p.290. Es tener provecho de las emociones en una situación que se apoya en el conocimiento de las propias emociones. Según Hernández y Sampieri (2018).

Cuarto **la Empatía** según Morales y Duran (2018) Empatía es la facultad que tiene el individuo para entender o comprender lo que la otra persona está experimentando desde su marco de referencia, es decir la facultad de entender la posición del otro.p.335.La empatía es primordial para establecer y mantener nuevas relaciones es poder comprender el sentimiento, necesidad e intereses de otra persona o los demás. El poder conocer lo que otra persona siente es una habilidad necesaria para cualquier persona, poder entender mejor a los pares permite lograr el éxito personal, familiar, amicales y profesional.

Quinto el **manejo de las relaciones personales**, García (2018) menciona que las personas con inteligencia emocional tienen habilidades sociales que les permite tener excelentes

relaciones interpersonales.p.38. Las relaciones personales se forjan al practicarlas, al interactuar con las personas al establecer buenas relaciones. Se entiende por relaciones interpersonales a la interacción recíproca que existen entre dos a más personas.

En referencia a la variable de **manejo de conflictos**. Los orígenes de los **conflictos** son distintos se puede conceptualizar como la contraposición de intereses de dos a más personas que intervienen directa o indirectamente, son inherentes al ser humano, parte de la historia humana desde los orígenes del hombre y su establecimiento como sociedad donde aprendió a manejar los conflictos los cuales pueden llegar a consecuencias negativas, pero también pueden alcanzar una función constructiva si llegan a una solución positiva. Según Sánchez (2016), los conflictos son naturales, se originan en la interacción humana y están presentes como resultado de vivir en sociedad, la necesidad de enseñanza a ser responsable y afrontar de manera constructiva los conflictos desde los comienzos de la educación adquiere sentido. P.30

En relación con el **manejo de conflictos** Goleman (2016) menciona que las personas dotadas de esta capacidad. Pueden conducir con diplomacia y tino condiciones que sean tensas e individuos difíciles. Además, tienen la capacidad de detectar potenciales conflictos, ponen en manifiesto las diferencias y ayudan a moderarlos. Estimulan el debate y la discusión franca. Organizan soluciones que benefician a todos. P.144

Autores señalan que existe cinco dimensiones en el **manejo de conflictos** es la manera que uno trata de manejar un conflicto. Robbins y Jorge (2018) señalan que se pueden distinguir cinco formas de manejo de conflicto, el competir, colaborar, evitar, ceder y transigir p.465.

El manejo de conflictos posee cinco dimensiones. Primero la **dimensión de Competición** es uno de los modos de solución de se realiza a través de la competencia en la cual los individuos o grupos en conflicto solo buscan ganar, cada uno defiende sus ideas e intereses y espera la aceptación del otro. La culminación del conflicto se origina cuando una de las partes cede. Robbins y Judge (2018) definen la dimensión como el deseo de satisfacer los intereses propios sin dar importancia que efectos tenga en la otra parte del conflicto p.465. Esta dimensión no es cooperativa, está encaminado hacia el poder. Al estar en competencia, los intervinientes procuran responder a sus propios intereses sin tener en cuenta a la otra persona, empleando cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane. Competición puede entenderse como la defensa de los derechos propios, es el defender una postura que se piensa correcta, o solamente se trata de ganar

al otro o a los demás. A esta manera de manejar el conflicto también se le conoce como estilo dominante porque según Landaeta, Ramírez, & Grün (2011) señalan que este estilo se relaciona a orientarse en el vencer y perder o también a forzar el comportamiento para ganar posición. p.66-74 se puede señalar que competición y dominante son términos semejantes.

Segunda dimensión **colaboración** a diferencia de la competencia en conflicto buscan hallar una idea que pueda indemnizar a ambas partes. Este proceso implica el apoyo de los individuos o grupos en conflicto. Robbins y Judge (2018) definen la dimensión como el acontecimiento donde cada uno de las partes en conflicto quiere satisfacer totalmente los intereses de todas las partes p.465. Según Montero, Pérez, Martín, Blanco, y Vega (2015) Es asertiva y colaborativa al mismo tiempo lo opuesto a la evitación. La colaboración involucra la intención de trabajar con otra persona para hallar una solución que sacie los intereses de ambas personas. p.31. En esta dimensión de colaboración, la persona o integrantes de los grupos en conflicto buscan con la otra persona o grupos implicados hallar una conclusión que complazca completamente a los objetivos de los intervinientes. Colaboración e integración son términos que tienen el mismo concepto ya que se considera integración al intercambio de información y análisis de diferentes existentes para llegar a una solución de ambas partes.

**Tercera dimensión:** Transigir, para Robbins y Judge (2018) es el acontecimiento en la que cada parte en conflicto está decidida a renunciar a algo p.465. Es la equidad entre satisfacer los intereses propios y la de los demás. Las partes que se encuentran comprometidas en el conflicto ceden para así tomar una postura que sea aceptable para todos los que son parte del conflicto. Ambas partes buscan satisfacer sus intereses propios. Thomas- Kilman (2008) define transigir como el modo compromiso, señalan que esta conducta puede entenderse como la división de las diferencias, es decir el intercambio de concesiones o la intención de llegar a una conclusión intermedia.

**Cuarto dimensión:** Evitar, Robbins y Judge (2018) conceptualizan a la dimensión como el deseo de estar lejos de un conflicto o eliminarlo. p.465. Según Madres (2018). El tener miedo al conflicto es la razón de que se prefiera salir de este lo antes posible, aun a costa de olvidar mis necesidades. Es evitar el conflicto alejarse de este sin buscar una resolución, en este caso ambas partes no aprenden de él, ninguno sale beneficiado, sino que mantienen su postura porque no usaron una estrategia de resolución de conflictos.

**Quinta dimension: Ceder** Según Robbins y Judge (2018) Es la capacidad que tiene una de las partes en conflicto para poner los intereses de su contendiente por arriba de los intereses propios.p.465, contario al competidor, que no es asertivo. El complaciente deja sus intereses para satisfacer las de los demas. En este modo hay un elemento de autosacrificio.Thomas- kilman (2008) define El ceder como el modo complaciente donde el individuo tiene características de generosidad o altruismo, es obediente a las órdenes de otra persona aun sin tener predilección de no relalizarlo, o al someterse al punto de vista de otros.p.3

La investigación tiene como **problema general** responder a la interrogante ¿cómo influye la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019? del cual se derivan los siguientes **problemas específicos: Primero** ¿Cómo influye la inteligencia emocional en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima ,2019?, **segundo** ¿Cómo influye la inteligencia emocional en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019?, **tercero** ¿Cómo influye la inteligencia emocional en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019?, **cuarto** ¿Cómo influye la inteligencia emocional en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima ,2019?,y **quinto** ¿Cómo influye la inteligencia emocional en ceder en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima 2019 ?

El siguiente estudio tiene una **justificación teórica** porque el contenido de la investigación realizada favorece con aportaciones teóricas concerniente a las variables y dimensiones de estudio, las cuales pueden ser significativas para futuras investigaciones.

**La Justificación práctica** de esta investigación es dar a conocer la influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos. Por medio de esta tesis se podra tomar medidas de acción para ayudar a los estudiantes antes de que concluyan su formación universitaria.

**La Justificación metodológica** se contribuye con dos instrumentos de recolección de datos, aprobado por tres especialistas. El instrumento puede usarse o modificarse en coherencia con la realidad donde lo apliquen nuevos investigadores. Los instrumentos utilizados para evaluar pueden ser empleados para realizar un analisis comparativo entre en la etapa inicial de los estudiantes y la de después de la toma de acciones determinadas. Esto implicaría que se reralice una nueva investigación.

**El objetivo General** de es determinar la influencia entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019, del cual proceden los siguientes **Objetivo específicos:** Primero determinar la influencia entre la inteligencia emocional en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019, **segundo** determinar la influencia entre la inteligencia emocional en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019, **tercero** determinar la inteligencia emocional en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019, **cuarto** determinar la influencia entre la inteligencia emocional en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. y **quinto** determinar la influencia entre la inteligencia emocional en ceder de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

La investigación plantea como **Hipótesis General**, La inteligencia emocional influye significativamente en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. **Primero** La inteligencia emocional influye significativamente en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. , **segundo** la inteligencia emocional influye significativamente en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019, **tercero** La inteligencia emocional influye significativamente en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019, **cuarto** la inteligencia emocional influye significativamente en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019 y **quinto** la inteligencia emocional significativamente en ceder en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo porque según Hernández (2018) “representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” p.6

### 2.1.2 Tipo

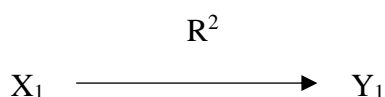
El tipo de investigación es descriptivo porque la investigación de estudio busca hallar el estado de una más variables en una población, en un tiempo único además es correlacional causal porque según Hernández y Sampieri (2018) “describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa efecto” p.179

### 2.1.3 Método

La metodología empleada es el hipotético deductivo porque primero reconoció el problema para formular la hipótesis, posteriormente se realizó el contraste de las hipótesis y plantear las conclusiones.

### 2.1.2 Diseño

La investigación realizada es no experimental de corte transversal, según Hernández y Sampieri (2018) son “estudios que se elaboran sin la manipulación deliberada de variables en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” p.175. El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde: La inteligencia emocional:  $X_1$

El manejo de conflictos:  $Y_1$

Correlación causal que existe entre ambas variables:  $R^2$

## 2.2 Variables y operacionalización.

### 2.2.1 Inteligencia emocional

#### Definición conceptual

“Habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas”. (Goleman, 2010, p. 48)

#### Definición operacional

Son estrategias concebidas para medir la variable con sus dimensiones que consistían en el autoconocimiento emocional, manejo de emociones, aprovechamiento productivo de las emociones, empatía y manejo de las relaciones personales. Goleman (2010)

## 2.2.2. Manejo de conflictos

### Dedición conceptual

El comportamiento, las actitudes, la conducta que presenta una persona en situaciones de conflicto difieren de una persona a otra. Es por ello que no podemos hablar de un único modo o estilo de abordar el conflicto, sino que nos vemos en la obligación de hablar de hablar de estilos para abordar el conflicto. (Bonilla, Martín, Blanco & Sánchez, 2015, p45.)

### Definición operacional

Estrategias diseñadas para medir el manejo de conflictos con las dimensiones que fueron. Competir, colaborar, evitar, ceder y transigir, medido con instrumento de escala ordinal.

## 2.2.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Autoconocimiento emocional	Reconocimiento y designación. Diferencia de sentimientos y acciones.	1 -6		Alto 16 -20 Medio 11 -15 Bajo 6 -10
Manejo de las emociones	Tolerancia y control. Expresión, comportamiento y sentimientos Estrés, menor soledad y ansiedad social.	7 – 12	Nunca (1) A veces (2)	Alto 26 -32 Medio 20 -25 Bajo 14 -19
Aprovechamiento productivo de las emociones	Responsabilidad y Concentración. Autocontrol y Mejor rendimiento.	13-18	Casi siempre (3) Siempre (4)	Alto 16 -20 Medio 11 -15 Bajo 6 -10
Empatía	Comprensión, percepción y escucha			Alto 13 -16 Medio 10 - 12 Bajo 7 - 9
Manejo de las relaciones personales	Comprensión Resolución de conflictos y negociación. Comunicación y sociabilidad. Cooperación, democracia y solicitud por pares			Alto 27 - 33 Medio 20 - 26 Bajo 13 – 19



Tabla 2

*Matriz de consistencia operacionalización del manejo de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos para las dimensiones
<b>Competición</b>	Oposición	1- 6		Alto 19 -24 Medio 13 -18 Bajo 7 -12
<b>Colaboración</b>	Cooperación	7 -12		Alto 21 -25 Medio 16 -20 Bajo 11 -15
<b>Transigir</b>	Renuncia Equidad	13-18	Siempre (4) Casi siempre (3) Aveces (2) Nunca (1)	Alto 20 -24 Medio 15 -19 Bajo 10 -14
<b>Evitar</b>	Alejamiento. Eliminación.	19 -24		Alto 26 -35 Medio 16 -25 Bajo 6 -15
<b>Ceder</b>	Sacrificio. Cooperación	25 -30		Alto 20 -24 Medio 14 -19 Bajo 8 -13

### 2.3. Población, muestra, muestreo

#### 2.3.1 Población:

Está conformada por los 140 estudiantes matriculados, pero solo 88 asisten a las clases del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire. No hubo proceso de muestreo porque se trabajó con el total de alumnos asistentes.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 2.4.1 Técnica

Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta para la medición de ambas variables. La encuesta consiste en la recopilación de información de uno o varios sujetos, a través de preguntas, que buscan conocer su opinión, conocimientos o actitudes sobre un tema en específico (López y Fachilla, 2015)

#### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado para recolectar datos fue el cuestionario, es un instrumento de obtención de datos estructurados, cuya finalidad es homogeneizar las respuestas de los individuos.

### 2.4.3 Instrumento para medir la Inteligencia Emocional

#### Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de inteligencia emocional

Autor: Manuel Rubén Briones Cruz (2019)

Basado: Daniel Goleman

Aplicación: Individual y colectivo.

Tiempo: aproximadamente 25 minutos.

Edad: Adultos.

El instrumento aplicado fue un cuestionario con 30 ítems en total, repartido en cinco dimensiones: Autoconocimiento de emociones, manejo de emociones, aprovechamiento productivo de las emociones, empatía y manejo de las relaciones personales.

### 2.4.4 Instrumento para medir manejo de conflictos

#### Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de manejo de conflictos

Autor: Manuel Rubén Briones Cruz (2019)

Basado: Robbins and Judge

Aplicación: Individual y colectivo

Tiempo: De 25 minutos.

Edad: Adultos.

Se empleó un cuestionario de escala ordinal con 30 ítems en total, repartido en cinco dimensiones: competición, colaboración, transigir, evitar, ceder, se midió el manejo de conflictos.

### 2.4.3 Validez

La validez del instrumento se realizó por la verificación del contenido y la aprobación de tres expertos, se entiende que el instrumento es aplicable para medir las variables por la cual fue diseñada. Los ítems fueron sometidos a juicio expertos.

#### Tabla 3

*Validez de las variables por juicio de expertos.*

Experto	Nombre y Apellido	
1	Dr. Chávez Leandro Abner	Aplicable
2	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
3	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable

#### 2.4.4 Confiabilidad

La investigación se ejecutó mediante prueba de alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario de inteligencia emocional es decir que los resultados obtenidos sean estables tengan coherencia el de manejo de conflictos. Se aplicó a 20 estudiantes de pregrado de la universidad cesar vallejo.

**Tabla 4**

*Variable de Inteligencia Emocional y Manejo de conflictos*

*Estadísticas de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	,840	30
Manejo de conflictos	,776	30

#### 2.5 Procedimiento

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

En primer instante, se efectuaron las reuniones de coordinación necesarias para que se confiriera el permiso aprobatorio de la dirección académica del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire en esos espacios se acordó la hora y el día de aplicación del instrumento.

El día 20 de noviembre del 2019, contando con la respuesta positiva de la dirección académica y en coordinación con los docentes de aula se empleó los instrumentos de Inteligencia emocional y manejo de conflictos. Se entregó el cuestionario a los estudiantes para luego explicar las instrucciones y la forma de responderlos.

#### 2.6 Método de análisis de datos

El procedimiento está acorde con el enfoque cuantitativo los datos estadísticos tuvieron que ser adquiridos a través de dos cuestionarios, y luego fueron procesadas haciendo uso del análisis descriptivo y correlacional usando el programa IBM SPSS Statistics 25 y el programa de Microsoft Excel 2019.

#### 2.7 Aspectos Éticos

La investigación realizada respeta las pautas señaladas por la Universidad Cesar Vallejo, fue redactada y citada especificando a los autores indicados en la tesis, respeta el derecho a la propiedad intelectual. Se utilizó libros, investigaciones, artículos científicos, para fundamentar y explicar los capítulos, cada idea fue citada y también parafraseada con el apellido del autor y el año correspondiente. Los estudiantes de pregrado que contribuyeron en la investigación, participaron de forma anónima y se respetó la confidencialidad.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

##### 3.1.1 Inteligencia emocional

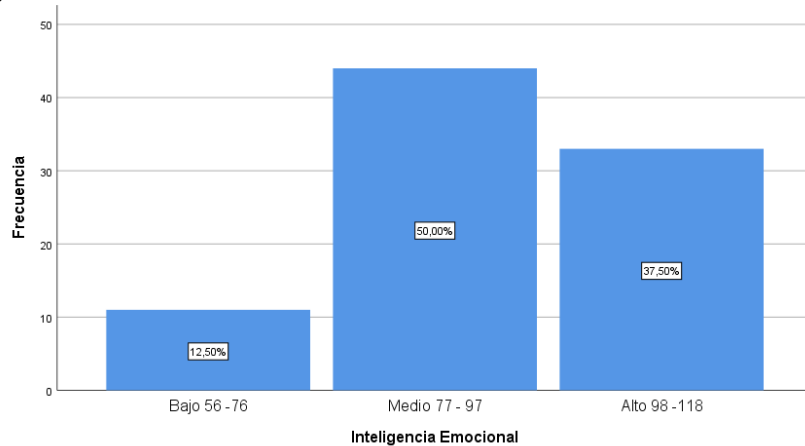


Figura 1. Niveles de inteligencia emocional de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,2019.

Los resultados reflejados en la figura 1 muestran que el 37.50 % se ubican en el nivel alto de inteligencia emocional mientras que 50 % se ubica en nivel medio y 12.50% posee un nivel bajo es decir 11 estudiantes de los 88 encuestados.

##### 3.1.2 Dimensiones de la inteligencia emocional

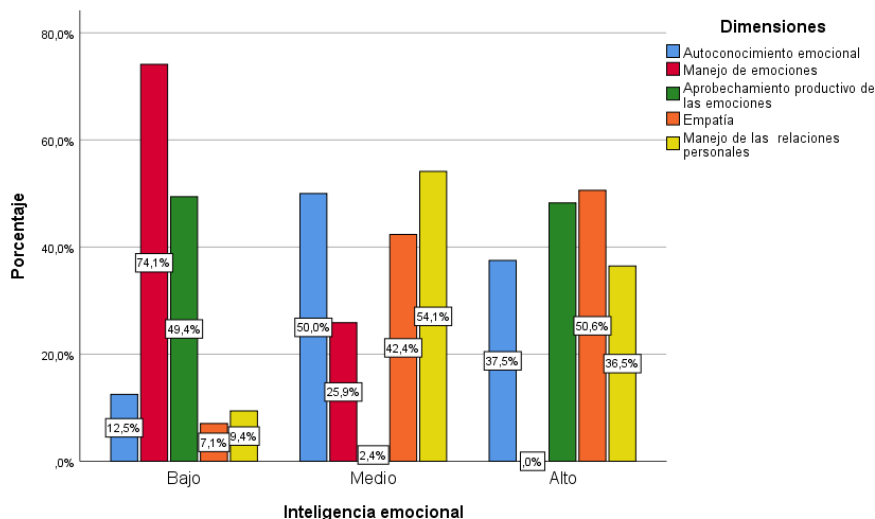


Figura 2 Niveles de la inteligencia emocional de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019

Según se aprecia en la figura 2 el nivel más alto se ubica 50,6 % de los estudiantes que tienen empatía mientras que 0,0 % en manejo de emociones. En el nivel medio el manejo de relaciones personales tuvo mayor porcentaje de 54,1 % y el aprovechamiento

productivo de las emociones de 0,47 % tuvo menor porcentaje y en el nivel bajo 19,53% fue el nivel más alto.

### 3.1.2 Dimensión del manejo de conflictos

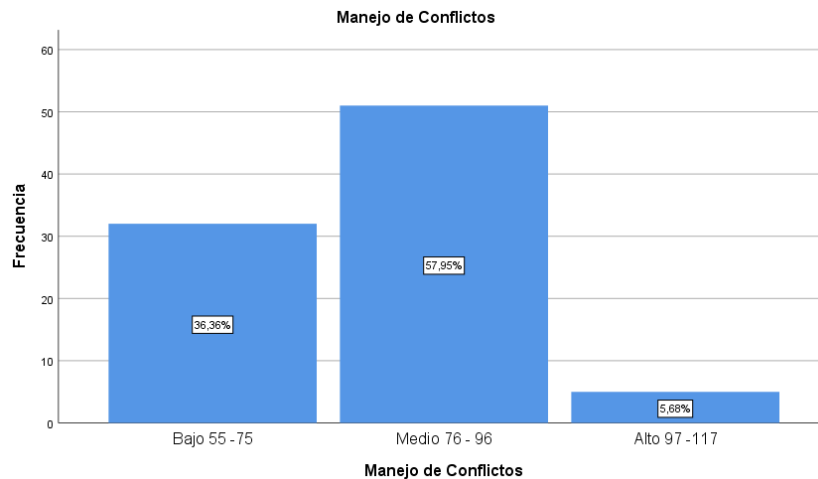


Figura 3. Niveles de inteligencia emocional de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019

Los resultados plasmados en la figura 2 demuestran que 36,36 % tienen un nivel bajo de manejo de conflictos y 57,95% poseen un nivel medio es decir 51 estudiantes de los 88 estudiantes encuestados y solo 5,88 % es decir 5 estudiantes poseen un nivel alto.

### 3.1.3 Dimensiones del manejo de conflictos

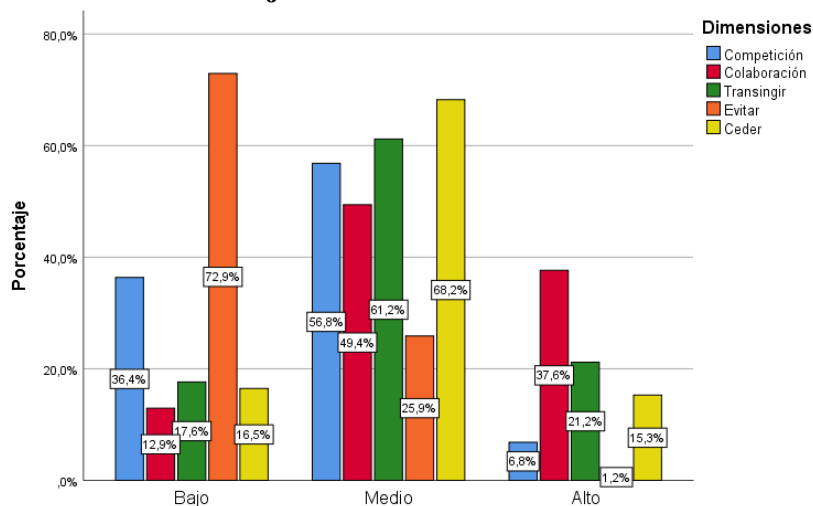


Figura 4. Niveles del manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, 2019.

Según la figura 4 en el nivel más alto se ubican 37,6 % de los estudiantes en colaboración mientras que 1,2 % de los alumnos no poseen un nivel alto en manejo de emociones. El nivel medio ceder tuvo un mayor porcentaje de 68,6 % mientras que en evitar obtuvo el menor porcentaje de 25,6 %. Además, en el nivel bajo encontramos que 72,9% de los estudiantes tienen un mayor porcentaje que las otras dimensiones.

### 3.2 Resultados de hipótesis

#### 3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

**Tabla 5**

*Prueba de bondad de ajuste de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.*

Inteligencia emocional		Chi-cuadrado	gl	
Manejo de conflictos	Pearson	0,388	2	0,824
	Desviación	0,542	2	0,763
Competición	Pearson	8,752	2	0,13
	Desviación	8,750	2	0,13
Colaboración	Pearson	1,235	2	0,539
	Desviación	1,486	2	0,476
Transigir	Pearson	0,461	2	0,794
	Desviación	0,767	2	0,681
Evitar	Pearson	0,772	2	0,680
	Desviación	1,136	2	0,567
Ceder	Pearson	3,177	2	0,204
	Desviación	3,569	2	0,168

Función de enlace: Logit.

Los resultados en la tabla indican el nivel de significación chi cuadrado de pearson indica que  $p: 0,824; 0,13; 0,539; 0,794; 0,680; 0,204 > \alpha 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula, por consiguiente, el resultado estadístico indica que el modelo con las variables registradas mejora el ajuste de forma significativa.

#### 3.2.2 Variabilidad

**Tabla 6**

*Prueba de variabilidad*

Inteligencia Emocional	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	MacFadden
Manejo de conflictos	,123	,151	,078
Competición	,008	,010	,005
Colaboración	,349	,406	,218
Transigir	,165	,195	,097
Evitar	,023	,032	,018
Ceder	,069	,084	,042

En la tabla 7 se concibe el resultado de la prueba equivalente de coeficientes R cuadrado de modelos lineales en cuanto a la inteligencia emocional y la variable dependiente los resultados en la prueba Nagelkerke que registra a manejo de conflictos en 15,1 % competición 1 % , Colaboración 40,6 % , transigir 19,5 % , evitar 3,2 % y Ceder 8,4 %.

#### 3.2.3 Inteligencia emocional en el manejo de conflictos

##### Hipótesis general

$H_0$ . La inteligencia emocional NO influye significativamente en el manejo de conflictos

de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima, 2019

H<sub>1</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en el manejo de conflictos en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019

**Tabla 7**

*Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima,2019.*

*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MDC1 = 1.00]	-1,593	,435	13,421	1	,000	-2,445	-,741
	[MDC1 = 2.00]	2,117	,500	17,942	1	,000	1,138	3,097
Ubicación	[IE1=1.00]	-2,174	,760	8,188	1	,004	-3,663	-,685
	[IE1=2.00]	-1,337	,515	6,737	1	,009	-2,347	-,327
	[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los datos obtenidos muestran el puntaje Wald de 6,737 es mayor de 4 y el valor de significación p: 0,009 < α: 0,01 y permite inferir que: “La inteligencia emocional influye significativamente alto en el manejo de conflictos de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima,2019.

### 3.2.4 Inteligencia emocional en la competición

#### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional No influye significativamente en la colaboración en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima,2019

H<sub>1</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en la colaboración en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima, 2019

**Tabla 8**

*Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en competición de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima 2019.*

*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[COM1 = 1]	-,417	,346	1,450	1	,228	-1,095	,262
	[COM1 = 2]	2,709	,495	29,966	1	,000	1,739	3,680
Ubicación	[IE1=1.00]	,283	,690	,169	1	,681	-1,069	1,635
	[IE1=2.00]	,398	,457	,759	1	,384	-,498	1,294
	[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.  
 Los resultados registrados, señalan como puntaje Wald de 0,457 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,384 > \alpha: 0,05$  y permite inferir que: “La inteligencia emocional NO influye significativamente en la competición de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

### 3.2.6 Inteligencia emocional en la colaboración

#### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional NO influye significativamente en la colaboración en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019

H<sub>1</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en la colaboración en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019

**Tabla 9**

*Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en la colaboración de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019.*

*Estimaciones de parámetro*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[COL1 = 1]	-4,274	,605	49,975	1	,000	-5,459	-3,089
	[COL1 = 2]	-,957	,388	6,091	1	,014	-1,718	-,197
Ubicación	[IE1=1.00]	-4,176	,827	25,472	1	,000	-5,798	-2,554
	[IE1=2.00]	-2,447	,537	20,767	1	,000	-3,500	-1,395
	[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los datos recolectados muestran que al puntaje Wald es de 20,767 que es mayor de 4 y el valor de significación  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$  y permite inferir que” la inteligencia emocional influye altamente significativa en colaborar en de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019”.

### 3.2.7 Inteligencia emocional en transigir.

#### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional NO influye significativamente en transigir en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019.

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en transigir en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima ,2019.



**Tabla 10**

*Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la inteligencia emocional en transigir de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.*

*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TRA1 = 1]	-2,641	,490	28,998	1	,000	-3,602	-1,680
	[TRA1 = 2]	,674	,355	3,611	1	,057	-,021	1,370
Ubicación	[IE1=1.00]	-2,875	,767	14,044	1	,000	-4,378	-1,371
	[IE1=2.00]	-1,069	,495	4,657	1	,031	-2,040	-,098
	[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los datos registrados muestran que el puntaje wald es de 4,657 mayor de 4 y el valor de significación  $p: 0,031 < \alpha: 0,05$  infiere que “La inteligencia emocional influye significativamente en transigir en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019”.

### 3.2.8 Inteligencia emocional en evitar

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional NO influye significativamente en evitar en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

H<sub>1</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en evitar en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019

**Tabla 11**

*Estimación de parámetros para la prueba de la incidencia de la inteligencia emocional en evitar de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima 2019.*

*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	G l	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EVI1 = 1]	1,513	,452	11,183	1	,001	,626	2,399
	[EVI1 = 2]	4,968	1,083	21,036	1	,000	2,845	7,091
Ubicación	[IE1=1.00]	,926	,773	1,435	1	,231	-,589	2,440
	[IE1=2.00]	,657	,559	1,382	1	,240	-,439	1,753
	[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

El parámetro de incidencia de la inteligencia emocional en evitar de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019 el puntaje Wald de 1,382 es menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,240 > \alpha: 0,05$  y permite inferir que “La inteligencia emocional NO influye significativamente en evitar en los estudiantes

Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019” pero en el nivel 1 el puntaje wald es de 11,183 cifra mayor que 4 el punto de corte y el nivel de significancia logrado es de 0,001 menor que 0,01 entonces existe un nivel alto en la dimensión evitar pero no se debe a la inteligencia emocional sino a otros factores que se desconocen.

### 3.2.9 Inteligencia emocional en ceder

#### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>. La inteligencia emocional NO influye significativamente en ceder en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019

H<sub>1</sub>. La inteligencia emocional influye significativamente en ceder en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima,2019.

**Tabla 12**

*Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la Inteligencia emocional en ceder de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima,2019.*

*Estimaciones de parámetro*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [CED1 = 1]	-2,233	,463	23,227	1	,000	-3,141	-1,325
[CED1 = 2]	1,232	,386	10,179	1	,001	,475	1,989
Ubicación [IE1=1.00]	-1,798	,742	5,879	1	,015	-3,252	-,345
[IE1=2.00]	-,758	,503	2,269	1	,132	-1,745	,228
[IE1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

El puntaje Wald de 2,269 es menor que 4 y el valor de significación  $p:0,132 > \alpha: 0,05$  y permite inferir que” La inteligencia emocional NO influye significativamente en el ceder de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019 pero se observa el puntaje wald en el nivel 1 en ceder es de 23,227 mayor que 4 y en su significancia es 0,000 menor que 0,05.Entoces se puede determinar que existe influencia sinificativa en ceder pero no de la variable de inteligencia emocional sino que existe otros factores desconocidos que han hecho que los estudiantes obtengan una puntuacion alta.

#### IV. Discusión

En la investigación se afirma la existencia de influencia significativa entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. Los datos registrados muestran que el puntaje Wald es de 6,737 mayor que 4 y el valor de significación  $p: 0,009 < \alpha: 0,05$  y permite inferir que si existe influencia significativa alta entre ambas variables. Estos resultados se asemejan con los obtenidos por Sebastián (2017), al hallar relación entre las variables de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos de educadores en escuelas públicas donde señala que existe una relación directa y débil de las variables. También en la relación con la inteligencia emocional y los diferentes estilos de la segunda variable. En el estilo complaciente o ceder encontró una correlación de 0,422, con la variable competidor una correlación de 0,476, y el estilo comprometido o de transigir de 0,485, el estilo de manejo de conflicto colaborador de 0,443. Estos datos demuestran que si existe correlación entre la dimensión inteligencia emocional y las variables de estilos de manejo de conflicto. Los resultados obtenidos en el presente estudio que señalan que existe una influencia significativa en las dimensiones de colaboración, transigir pero no encuentra influencia significativa en competición porque obtuvo de puntaje Wald de 0,457 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,384 > \alpha: 0,05$ , en ceder el puntaje Wald resultado fue de 2,269 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,132 > \alpha: 0,05$  y en evitar el puntaje Wald en el nivel 1 es de 11,183 mayor que 4 y su significancia es de 0,01 menor que 0,05.

La investigación propuso como primer objetivo específico determinar la influencia entre la inteligencia emocional y la dimensión de competición. Los datos registrados señalan que la inteligencia emocional no influye en competición en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. El puntaje Wald obtenido es de 0,457 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,384 > \alpha: 0,05$  diferenciándose de los datos registrados por Villamediana, Donado y Zerpa (2015) en su trabajo de investigación quienes mencionan que existe una relación entre la inteligencia emocional que tuvo un puntaje de  $x = 3.36$ . Además señalan que el puntaje de la forma dominante, tiene mayor dispersión es homogénea. Se considera el término dominante semejante al de competición solo que son nombrados de distintas maneras por el instrumento que se ha utilizado. En el segundo objetivo específico propuso como segundo objetivo específico determinar la influencia entre la inteligencia emocional y la dimensión de colaborar los datos

recolectados muestran que el puntaje Wald es de 20,767 es mayor que 4 y el valor de significación  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ . Demostrando que la inteligencia emocional influye significativamente en colaborar en de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019 conclusión acorde con Palomino (2018) quien señala que el mayor número de estudiantes utilizan en segundo lugar la integración o colaboración como estrategia especificando que los resultados conseguidos con la puntuación más alta pertenece a la escala “Servilismo” ( $M=4.95$ ;  $DT=.580$ ), seguida de “Integración” ( $M=4.54$ ;  $DT=.631$ ).

En el tercer objetivo específico propuso determinar la influencia entre la inteligencia emocional y la dimension de transingir de los datos registrados señalan que existe influencia significativa entre la variable y la dimensión .La información registrada muestra que el puntaje wald es de 4,657 mayor de 4 y el valor de significación  $p: 0,031 < \alpha: 0,05$  estos datos se relacionan demostrando el objetivo de la hipótesis ya que Chen, y Phillips (2019), se descubrió que los gerentes que laboran en el sector público al utilizar enfoques integracion, como evitar, obligar y comprometer en los conflictos con sus pares, y los estilos de evitar cuando estaban implicados en conflictos con los supervisores.

En el cuarto objetivo específico la inteligencia emocional no tiene influencia significativa en evitar en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima, 2019. Los datos conseguidos señalan un puntaje Wald de 1,382 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,240 > \alpha: 0,05$  los datos obtenidos se oponen a las conclusiones dadas por Cabrera y Bautista (2016) ya que el concluye que los estudiantes universitarios utilizan tres formas para solucionar sus conflictos por evitación, acomodación y compromiso.En el caso de evitar la significancia fue  $p = 0$  con una variabilidad de 20.16%. mientras que los otros niveles obtuvieron compromiso (35.2%) y competición, 8.57%.

En el quinto objetivo específico el trabajo realizado halló que la variable independiente inteligencia emocional no tiene influencia significativa en la dimensión de ceder en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima, 2019 los datos registrados señalan que el puntaje Wald de 2,269 es menor que 4 y el valor de significación  $p:0,132 > \alpha: 0,05$  esta conclusión difiere con el encontrado por Baçoğul, C., & Özgür, G. (2016), en su artículo científico quien señala que si existe una relación positiva de la variable de inteligencia emocional y la dimensión de complacencia o ceder en la escala de nivel medio.

## V. Conclusiones

**Primero:** La variable de inteligencia emocional tiene influencia y significativa en el manejo de conflictos en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima, 2019. Los datos registrados muestran que el puntaje Wald es de 6,737 mayor que 4 y el valor de significación  $p: 0,009 < \alpha: 0,01$  y permite inferir que existe una influencia altamente significativa entre la inteligencia emocional y la variable del manejo de conflictos.

**Segundo:** La inteligencia emocional no tiene influencia significativa en competición en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. Los datos obtenidos muestran, como puntaje Wald de 0,457 menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,384 > \alpha: 0,05$  y permite inferir que: La inteligencia emocional no influye significativamente en la competición de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

**Tercero:** La inteligencia emocional tiene una influencia altamente significativa en colaboración en de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. Los datos recolectados muestran que el puntaje Wald es de 20,767 es mayor que 4 y el valor de significación  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ .

**Cuarto:** La inteligencia emocional influye significativamente en transigir en los educandos Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. Los datos registrados muestran que el puntaje Wald es de 4,657 mayor de 4 y el valor de significación  $p: 0,031 < \alpha: 0,05$ .

**Quinto:** La inteligencia emocional no influye significativamente en evitar en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019. El análisis de los datos registrados de la inteligencia emocional en evitar de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019, muestran un puntaje Wald de 1,382 s menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,240 > \alpha: 0,05$ .

**Sexto:** La inteligencia emocional no tiene influencia significativa en ceder en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019. El puntaje Wald de 2,269 es menor que 4 y el valor de significación  $p: 0,132 > \alpha: 0,05$ .

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Realizar estudios con una población mayor para poder generalizar los resultados obtenidos ya que de las conclusiones dadas tres influyen significativamente mientras que otros 3 no se encuentra influencia significativa.

**Segunda:** La inteligencia emocional no influye significativamente en ceder en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019 pero el puntaje wald en el nivel 1 es de 23,227 mayor que 4 y su significancia es de 0,00 menor que 0,05. significa que existe influencia y tiene un nivel de significancia pero no de la variable inteligencia emocional, entonces es necesario determinar que factores son los que influyen en el nivel ceder.

**Tercera:** La inteligencia emocional no influye significativamente en la dimensión evitar en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019 pero el puntaje wald en el nivel 1 es de 11,183 mayor que 4 y su significancia es de 0,01 menor que 0,05. Significa que existe influencia y significancia pero no de la variable de estudio inteligencia emocional, existe la necesidad de determinar que factores son los que influyen en el nivel ceder.

**Cuarta:** Dar a conocer los resultados obtenidos al director académico del instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019 los resultados obtenidos demuestran que el 36.36 % posee un nivel bajo de manejo de conflictos y 57,95% tiene un nivel medio en total 22 estudiantes y 5,68% tiene un nivel alto, solo 5 estudiantes de los 88 encuestados.

**Quinta:** Realizar una investigación experimental acerca del trabajo realizado para poder ver cómo afecta el intervenir en la población de estudio y para poder hacer replica del programa o si tiene resultados positivos en estudiantes con las mismas características.

## Referencias

- Andrada, L. & De Lucas Santos, S. (2018). *Metodología del proyecto*. In *Análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú* (pp. 245-256). ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bonilla, C. M., Martín, A. P. A., Blanco, S. T., & Sánchez, Y. V. (2015). *MF1039\_3-Prevención de conflictos*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). *Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses*. *Asian nursing research*, 10(3), 228-233.
- Cabrera, H. F. P., & Bautista, F. J. (2016). *Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios*. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3-11.
- Berrios, M. Y Lujan E. (19 de septiembre del 2019). *Tensión continúa en San Marcos por falta de acuerdo*. La Republica. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/09/19/tension-continua-en-san-marcos-por-falta-de-acuerdo/>
- Bonilla, C., Martín, A., Blanco, S. & Sánchez, Y. (2015). *MF1039\_3-Prevención de conflictos*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Edición web (29 de marzo del 2017) “Pleito de faldas” fue la pelea de supuestos estudiantes en la católica. *Tiempo digital*. Recuperado de: <https://tiempo.hn/pleito-universidad-catolica-de-honduras/>
- Flores C. (23 de mayo del 2019) Peleas estilo barra brava en la ciudad universitaria. *El correo*. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/peleas-estilo-barra-brava-en-la-ciudad-universitaria-888616/>
- Cajamarca: diferencias entre alumnos y profesores de la UNC por elecciones (19 de junio del 2015). *Rpp Noticias*. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/cajamarca-diferencias-entre-alumnos-y-profesores-de-la-unc-por-elecciones-noticia-809062>
- Chen, HX, Xu, X. y Phillips, P. (2019). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos*. *Revista Internacional de Análisis Organizacional* .
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida* (Vol. 24). Mestas Ediciones.

- Goleman, D. (2010). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (2016). *La Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- Hernández (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Edamsa Impresiones.
- Palomino, M. (2018). *Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Peleas obligan a suspender conferencia universitaria. ( 10 de agosto del 2017) Los tiempos. Recuperado de:  
<https://www.lostiempos.com/actualidad/nacional/20170810/peleas-obligan-suspender-conferencia-universitaria>
- Landaeta, Jorge José Ramírez, & Grün, Taísa Borges. (2011). *Adaptación y validación de un cuestionario de estilos de manejo de conflicto organizacional en una muestra de trabajadores de brasileños*. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 11(1), 66-74. Recuperado em 11 de janeiro de 2020, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572011000100006&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572011000100006&lng=pt&tlng=es).
- Luna Bernal, A., Mejía Ceballos, J., Laca Arcen, F. & Martínez M. (2018). *Razonamiento moral y estilos de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 20(4).
- Martín, E. M. A. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL.
- Meráz, R. (2019) *Testigos silenciosos de la violencia en las universidades públicas*. Vinculos. Sociología, análisis y opinión.
- Mimp (2019). *Informes estadísticos-Violencia en cifras: Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables*. Lima, Perú. Recuperado de:  
<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=80>
- Rahim, M. A. y Bonoma, T. V. (1979). *Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention*. Psychological Reports, 16, 143-155



- Rubio, A. & Caballero. R. (2018). *Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos*. Revista Boletín Redipe, 7(2), 104-113.
- Silveira, M. (2015). *El arte de las relaciones personales*. Alba Editorial.
- Thomas y Kilman (2008) *Thomas-Kilmann Modos de conflicto Instrumento*. Perfil e informe interpretativo.XICOM
- Recuperado de: <http://abaroli.mx/wp-content/uploads/2016/04/25.-Thomas-Kilma..pdf>
- Tomas, Morales, y Durán (2019). *El Buddha Desnudo (V)-En el Camino Sin Retorno* (Vol. 5).
- Triveño (2019). *Inteligencia Emocional*. Luis r. Tribeño Garcia
- Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C. E. (2015). *Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral en estudiantes de gerencia*. *Dimensión Empresarial*, 13(1), 73-94.
- Un profesor insultó y desafió a pelear a un alumno en la Universidad de Belgrano (28 de junio de 2017). La Nacion.Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/un-profesor-insulto-y-desafio-a-pelear-a-un-alumno-en-la-universidad-de-belgrano-nid2037734>

## **Anexos**

## Anexo 1:Tablas

**Tabla 13**

*Niveles de la inteligencia emocional de los estudiantes Instituto Superior Pedagógico  
"Paulo Freire" Lima, 2019*

*Inteligencia Emocional*

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56 -76	11	2,6	12,5	12,5
	Medio	77 - 97	44	10,3	50,0	62,5
	Alto	98 -118	33	7,7	37,5	100,0
	Total		88	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema		340	79,4		
Total			428	100,0		

**Tabla 14**

*Distribucion de frecuencias del manejo de la inteligencia emocional de los estudiantes  
del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima ,2019.*

		Recuento	% de N columnas
Autoconocimiento emocional	Bajo	6 - 10	1 1%
	Medio	11 - 15	18 20%
	Alto	16 - 20	69 78%
Manejo de emociones	Bajo	14 - 19	64 73%
	Medio	20 - 25	24 27%
	Alto	26 - 32	0 0%
Aprovechamiento productivo de las emociones	Bajo	6 - 10	1 1%
	Medio	11 - 15	10 11%
	Alto	16 - 20	76 87%
Empatía.	Bajo	7 - 9	6 7%
	Medio	10 - 12	37 42%
	Alto	13 - 16	45 51%
Manejo de las relaciones personales	Bajo	13 -19	8 9%
	Medio	20 - 26	47 53%
	Alto	27 - 33	33 38%

**Tabla 15**

*Niveles del manejo de conflictos en los estudiantes Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019*

*Manejo de conflictos*

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55 -75	32	75	36,4	36,4
	Medio	76 - 96	51	11,9	58,0	94,3
	Alto	97 -117	5	1,2	5,7	100,0
	Total		88	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema		340	79,4		
Total			428	100,0		

**Tabla 16**

*Distribucion de frecuencias del manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019.*

Dimensiones		Baremos	Recuento	% de N columnas
Competición	Bajo	7 - 12	30	34%
	Medio	13 - 18	51	58%
	Alto	19 - 24	7	8%
Colaboración	Bajo	11 -15	12	14%
	Medio	16 -20	44	50%
	Alto	21 - 25	32	36%
Transigir	Bajo	10 - 14	16	18%
	Medio	15 -19	54	61%
	Alto	20 - 24	18	20%
Evitar	Bajo	6 -15	65	74%
	Medio	16 -25	22	25%
	Alto	26 - 35	1	1%
Ceder	Bajo	8 -13	16	18%
	Medio	14 -19	59	67%
	Alto	20 - 24	13	15%

**Anexo 2.** Matriz de consistencia de la Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipotesis</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumentos</b>
<b>Problema General</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019?	<b>Objetivo General</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima 2019, del cual proceden los siguientes .	<b>Hipotesis General</b> La inteligencia emocional influye significativamente en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019	<b>Diseño</b> Pre experimental  <b>Método</b> Correlacional Causal  <b>Enfoque</b> Cuantitativo	<b>Población</b> 88 estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima 2019.	<b>Técnica:</b> ENCUESTA  <b>Instrumento:</b> CUESTIONARIO
<b>Problema específico 1</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima ,2019?,	<b>Objetivo específico 1</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.	<b>Hipotesis específico 1</b> La inteligencia emocional influye significativamente en competición en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019.			
<b>Problema específico 2</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima,2019,	<b>Hipotesis específico 2</b> La inteligencia emocional influye significativamente en colaboración en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima, 2019,”			
<b>Problema específico 3</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019?	<b>Objetivo específico 3</b> Determinar la inteligencia emocional en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”Lima,2019.	<b>Hipotesis específico 3</b> La inteligencia emocional influye significativamente en transigir en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”, Lima 2019,			
<b>Problema específico 4</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima ,2019?	<b>Objetivo específico 4</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.	<b>Hipotesis específico 4</b> La inteligencia emocional influye significativamente en evitar en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019			
<b>Problema específico 5</b> ¿Cómo influye la inteligencia emocional en ceder en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire”,Lima 2019 ?	<b>Objetivo específico 5</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional en ceder de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.	<b>Hipotesis específico 5</b> La inteligencia emocional influye significativamente en ceder en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Freire” Lima, 2019.			

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lee cada una de las siguientes afirmaciones y marca con un aspa (x) la opción que consideres que refleja tu forma de pensar. Es importante que respondas con sinceridad.

1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
------------	--------------	----------------------	--------------

N°	ITEM	VALORACION			
		1	2	3	4
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento emocional</b>				
1	Reconoce sus propias emociones.				
2	Identifica sus emociones negativas.				
3	Designas adecuadamente sus emociones ante una situación.				
4	Es capaz de entender las causas que desencadenan sus sentimientos.				
5	Reconoce la diferencia entre sentimiento y acción.				
6	Meditas antes de realizar una acción.				
	<b>DIMENSIÓN 2 : Manejo de las emociones</b>				
7	Es tolerante ante la frustración y controla su enojo.				
8	Procuras no interrumpir las clases por bromear o pelear.				
9	Eres capaz de expresar adecuadamente su enojo sin pelear.				
10	Tiene sentimientos positivos sobre sí mismo, familia y universidad.				
11	Manejas adecuadamente el estrés ante una situación.				
12	Se siente cómodo trabajando en grupo y pasas menor tiempo solo.				
	<b>DIMENSIÓN 3: Aprovechamiento productivo de las emociones</b>				
13	Es responsable con sus asignaciones en la universidad.				
14	Es capaz de concentrarse en su labor y prestar atención.				
15	Tienes mayor autocontrol en sus emociones.				
16	Tomas decisiones sin ser impulsivo.				
17	Posees buenas calificaciones en la universidad.				
18	Realiza su labor y se esfuerza sin esperar ser recompensado.				
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía.</b>				
19	Comprendes el punto de vista de sus pares.				
20	Es capaz de percibir los sentimientos de otros.				
21	Escuchas con atención con interés la opinión de los demás.				
22	Escuchas y hablas sin estar a la defensiva.				
	<b>DIMENSIÓN 5: Manejo de las relaciones personales</b>				
23	Es Hábil para analizar y comprender las relaciones personales.				
24	Resuelves conflictos y sabes negociar los desacuerdos.				
25	Tienes Habilidad y una actitud positiva al comunicarse.				
26	Posee una actitud amistosa e interesada en sus pares				
27	Manifiestas preocupación y consideración con los demás				
28	Sus compañeros solicitan su ayuda.				
29	Tienes una mayor actitud prosocial y armoniosa en grupo.				
30	Posees una actitud más democrática con los otros				

## CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS

Lee cada una de las siguientes afirmaciones y marca con un aspa (x) la opción que consideres que refleja tu forma de pensar. Es importante que respondas con sinceridad.

1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
------------	--------------	-------------------	--------------

N°	ITEM	VALORACION			
		1	2	3	4
	<b>DIMENSION 1 - Competición</b>				
1	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás				
2	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.				
3	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.				
4	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.				
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.				
6	Sustento mi idea así sepa que haya mejores opciones a la que planteo.				
	<b>DIMENSIÓN 2: Colaboración</b>				
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.				
8	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.				
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.				
10	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.				
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.				
12	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.				
	<b>DIMENSIÓN 3: Transigir</b>				
13	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.				
14	Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás.				
15	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.				
16	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.				
17	Buscas o coincides en una solución que beneficie a ambos.				
18	Aceptas o planteas una solución intermedia.				
	<b>DIMENSIÓN 4: Evitar.</b>				
19	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.				
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.				
21	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.				
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.				
23	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.				
24	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.				
	<b>DIMENSION 5 – Ceder.</b>				
25	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.				
26	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.				
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.				
28	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no estés de acuerdo.				
29	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.				
30	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,				

**Anexo 4. Certificados del instrumento de cuestionario que mide la inteligencia emocional.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento emocional</b>							
01.	Reconoce sus propias emociones.	✓		✓		✓		
02.	Identifica sus emociones negativas.	✓		✓		✓		
03.	Designa adecuadamente sus emociones ante una situación.	✓		✓		✓		
04.	Es capaz de entender las causas que desencadenan sus sentimientos.	✓		✓		✓		
05.	Reconoce la diferencia entre sentimiento y acción.	✓		✓		✓		
06.	Medita antes de realizar una acción.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Manejo de las emociones</b>							
07.	Es tolerante ante la frustración y controla su enojo.	✓		✓		✓		
08.	Procura no interrumpir las clases por bromear o pelear.	✓		✓		✓		
09.	Eres capaz de expresar adecuadamente su enojo sin pelear.	✓		✓		✓		
10.	Tiene sentimientos positivos sobre sí mismo, familia y universidad.	✓		✓		✓		
11.	Maneja adecuadamente el estrés ante una situación.	✓		✓		✓		
12.	Se siente cómodo trabajando en grupo y pasas menor tiempo solo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aprovechamiento productivo de las emociones</b>							
13.	Es responsable con sus asignaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
14.	Es capaz de concentrarse en su labor y prestar atención.	✓		✓		✓		
15.	Tienes mayor autocontrol en sus emociones.	✓		✓		✓		
16.	Tomas decisiones sin ser impulsivo.	✓		✓		✓		
17.	Posees buenas calificaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
18.	Realiza su labor y se esfuerza sin esperar ser recompensado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía.</b>							
19.	Comprendes el punto de vista de sus pares.	✓		✓		✓		
20.	Es capaz de percibir los sentimientos de otros.	✓		✓		✓		
21.	Escuchas con atención con interés la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
22.	Escuchas y hablas sin estar a la defensiva.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Manejo de las relaciones personales</b>							
23.	Es Hábil para analizar y comprender las relaciones personales.	✓		✓		✓		
24.	Resuelves conflictos y sabes negociar los desacuerdos.	✓		✓		✓		



25.	Tienes Habilidad y una actitud positiva al comunicarse.	✓	✓	✓	✓
26.	Posee una actitud amistosa e interesada en sus pares	✓	✓	✓	✓
27.	Manifiestas preocupación y consideración con los demás	✓	✓	✓	✓
28.	Sus compañeros solicitan su ayuda.	✓	✓	✓	✓
29.	Tienes una mayor actitud prosocial y armoniosa en grupo.	✓	✓	✓	✓
30.	Posees una actitud más democrática con los otros	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Mg. Dr. Ulises Colorado García   DNI: 06658910

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

16 de Nov Del 20 19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento emocional</b>							
01.	Reconoce sus propias emociones.	✓		✓		✓		
02.	Identifica sus emociones negativas.	✓		✓		✓		
03.	Designa adecuadamente sus emociones ante una situación.	✓		✓		✓		
04.	Es capaz de entender las causas que desencadenan sus sentimientos.	✓		✓		✓		
05.	Reconoce la diferencia entre sentimiento y acción.	✓		✓		✓		
06.	Medita antes de realizar una acción.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Manejo de las emociones</b>							
07.	Es tolerante ante la frustración y controla su enojo.	✓		✓		✓		
08.	Procuras no interrumpir las clases por bromear o pelear.	✓		✓		✓		
09.	Eres capaz de expresar adecuadamente su enojo sin pelear.	✓		✓		✓		
10.	Tiene sentimientos positivos sobre sí mismo, familia y universidad.	✓		✓		✓		
11.	Maneja adecuadamente el estrés ante una situación.	✓		✓		✓		
12.	Se siente cómodo trabajando en grupo y pasas menor tiempo solo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aprovechamiento productivo de las emociones</b>							
13.	Es responsable con sus asignaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
14.	Es capaz de concentrarse en su labor y prestar atención.	✓		✓		✓		
15.	Tienes mayor autocontrol en sus emociones.	✓		✓		✓		
16.	Tomas decisiones sin ser impulsivo.	✓		✓		✓		
17.	Posees buenas calificaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
18.	Realiza su labor y se esfuerza sin esperar ser recompensado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía.</b>							
19.	Comprendes el punto de vista de sus pares.	✓		✓		✓		
20.	Es capaz de percibir los sentimientos de otros.	✓		✓		✓		
21.	Escuchas con atención con interés la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
22.	Escuchas y hablas sin estar a la defensiva.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Manejo de las relaciones personales</b>							
23.	Es Hábil para analizar y comprender las relaciones personales.	✓		✓		✓		
24.	Resuelves conflictos y sabes negociar los desacuerdos.	✓		✓		✓		

25.	Tienes Habilidad y una actitud positiva al comunicarse.						
26.	Posee una actitud amistosa e interesada en sus pares						
27.	Manifiestas preocupación y consideración con los demás						
28.	Sus compañeros solicitan su ayuda.						
29.	Tienes una mayor actitud prosocial y armoniosa en grupo.						
30.	Posees una actitud más democrática con los otros						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr./Mg. Javier Legido Alvarado   DNI: 22469227

Especialidad del validador: Investigación - Estadística

...p.e.de ...Nov. Del 20 19.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento emocional</b>							
01.	Reconoce sus propias emociones.	✓		✓		✓		
02.	Identifica sus emociones negativas.	✓		✓		✓		
03.	Designa adecuadamente sus emociones ante una situación.	✓		✓		✓		
04.	Es capaz de entender las causas que desencadenan sus sentimientos.	✓		✓		✓		
05.	Reconoce la diferencia entre sentimiento y acción.	✓		✓		✓		
06.	Medita antes de realizar una acción.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Manejo de las emociones</b>							
07.	Es tolerante ante la frustración y controla su enojo.	✓		✓		✓		
08.	Procuras no interrumpir las clases por bromear o pelear.	✓		✓		✓		
09.	Eres capaz de expresar adecuadamente su enojo sin pelear.	✓		✓		✓		
10.	Tiene sentimientos positivos sobre sí mismo, familia y universidad.	✓		✓		✓		
11.	Maneja adecuadamente el estrés ante una situación.	✓		✓		✓		
12.	Se siente cómodo trabajando en grupo y pasas menor tiempo solo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Aprovechamiento productivo de las emociones</b>							
13.	Es responsable con sus asignaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
14.	Es capaz de concentrarse en su labor y prestar atención.	✓		✓		✓		
15.	Tienes mayor autocontrol en sus emociones.	✓		✓		✓		
16.	Tomas decisiones sin ser impulsivo.	✓		✓		✓		
17.	Posees buenas calificaciones en la universidad.	✓		✓		✓		
18.	Realiza su labor y se esfuerza sin esperar ser reccompensado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía.</b>							
19.	Comprendes el punto de vista de sus pares.	✓		✓		✓		
20.	Es capaz de percibir los sentimientos de otros.	✓		✓		✓		
21.	Escuchas con atención con interés la opinión de los demás.	✓		✓		✓		
22.	Escuchas y hablas sin estar a la defensiva.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Manejo de las relaciones personales</b>							
23.	Es Hábil para analizar y comprender las relaciones personales.	✓		✓		✓		
24.	Resuelves conflictos y sabes negociar los desacuerdos.	✓		✓		✓		

25.	Tienes Habilidad y una actitud positiva al comunicarse.								
26.	Posee una actitud amistosa e interesada en sus pares								
27.	Manifiestas preocupación y consideración con los demás								
28.	Sus compañeros solicitan su ayuda.								
29.	Tienes una mayor actitud prosocial y armoniosa en grupo.								
30.	Posees una actitud más democrática con los otros								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr. Mg. GUSTAVO FINESTO ZARATE RUIZ    DNI: 07870134

Especialidad del validador: TEMÁTICO

.....de ..... Del 20 .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



**Anexo 5: Certificados del instrumento de cuestionario que mide el manejo de conflictos.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competición</b>							
01.	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás	✓		✓		✓		
02.	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.	✓		✓		✓		
03.	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.	✓		✓		✓		
04.	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.	✓		✓		✓		
05.	Los demás llegan a un acuerdo pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	✓		✓		✓		
06.	Sustento mi idea así sepa que haya mejores opciones a la que planteo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Colaboración</b>							
07.	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
08.	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	✓		✓		✓		
09.	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
10.	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
11.	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
12.	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transigir</b>							
13.	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	✓		✓		✓		
14.	Tratas de encontrar puntos donde se coincide con los demás.	✓		✓		✓		
15.	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.	✓		✓		✓		
16.	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	✓		✓		✓		
17.	Buscas o coincides en una solución que beneficie ambos.	✓		✓		✓		
18.	Aceptas o planteas una solución intermedia.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Evitar.</b>							
19.	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
20.	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	✓		✓		✓		
21.	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.	✓		✓		✓		
22.	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		

23.	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	✓	✓	✓	✓
24.	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	✓	✓	✓	✓
<b>DIMENSION 5 – Ceder.</b>					
25.	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.	✓	✓	✓	✓
26.	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.	✓	✓	✓	✓
27.	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.	✓	✓	✓	✓
28.	Prefieres aceptar las acciones de otros, aun que no esté de acuerdo.	✓	✓	✓	✓
29.	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.	✓	✓	✓	✓
30.	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr./Mg. DR. ULISES CORDOVA GARCIA   DNI: 06658910

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

16 de Nov ... Del 20 19...

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competición</b>							
01.	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás	✓		✓		✓		
02.	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.	✓		✓		✓		
03.	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.	✓		✓		✓		
04.	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.	✓		✓		✓		
05.	Los demás llegan a un acuerdo pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	✓		✓		✓		
06.	Sustento mi idea así sepa que haya mejores opciones a la que planteo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Colaboración</b>							
07.	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
08.	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	✓		✓		✓		
09.	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
10.	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
11.	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
12.	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transigir</b>							
13.	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	✓		✓		✓		
14.	Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás.	✓		✓		✓		
15.	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.	✓		✓		✓		
16.	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	✓		✓		✓		
17.	Buscas o coincides en una solución que beneficie ambos.	✓		✓		✓		
18.	Aceptas o planteas una solución intermedia.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Evitar.</b>							
19.	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
20.	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	✓		✓		✓		
21.	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.	✓		✓		✓		
22.	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		



23.	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.								
24.	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.								
<b>DIMENSION 5 – Ceder.</b>									
25.	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.								
26.	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.								
27.	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.								
28.	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no estés de acuerdo.								
29.	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.								
30.	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr./Mg. Diego Sánchez Domínguez   DNI: 22469221

Especialidad del validador: Investigación - Psicológica

.....de Nov. Del 20 19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competición</b>							
01.	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás	✓		✓		✓		
02.	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.	✓		✓		✓		
03.	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.	✓		✓		✓		
04.	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.	✓		✓		✓		
05	Los demás llegan a un acuerdo pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	✓		✓		✓		
06	Sustento mi idea así sea que haya mejores opciones a la que planteo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Colaboración</b>							
07.	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
08.	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	✓		✓		✓		
09.	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
10.	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
11.	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
12.	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transigir</b>							
13.	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	✓		✓		✓		
14.	Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás.	✓		✓		✓		
15.	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.	✓		✓		✓		
16.	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	✓		✓		✓		
17.	Buscas o coincides en una solución que beneficie ambos.	✓		✓		✓		
18.	Aceptas o planteas una solución intermedia.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Evitar.</b>							
19	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	✓		✓		✓		
21	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.	✓		✓		✓		
22.	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		



23.	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.								
24.	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.								
<b>DIMENSION 5 – Ceder.</b>									
25.	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.								
26.	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.								
27.	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.								
28.	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.								
29.	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.								
30.	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr. Mg. Gustavo Kinostro Zárate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMÁTICO

16 de Nov. Del 20 19



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Anexo 6: Constancia de la aplicación de la encuesta.



### CONSTANCIA

El que suscribe, Mgtr. Carlos Alberto Atuncar Prieto director académico del DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PAULO FREIRE hace constar:

Que el Bº. **MANUEL RUBÉN BRIONES CRUZ** identificado con DNI 45578556 y código de matrícula N.º 1000839061; realizó su encuesta de tesis de maestría a los estudiantes de nuestra casa de estudio el día lunes 11 de noviembre del 2019, conforme al siguiente detalle:

TESIS:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO "PAULO FREIRE" LIMA, 2019

Se expide la siguiente constancia a solicitud del recurrente, para fines que considere pertinente.

Atentamente



Mgtr. Carlos Alberto Atuncar Prieto  
Dir. Departamento Académico

Comas, 2 de diciembre del 2019

### Anexo 7: Base de datos de la variable Inteligencia emocional.

INTELIGENCIA EMOCIONAL																															
							Dimension 2						Dimension 3						Dimension 4				Dimension 5								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
6	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
7	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
8	1	1	1	2	1	1	1	3	4	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	2	1	2	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
11	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
12	3	2	3	4	4	2	2	2	2	4	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3
13	3	4	4	2	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	2	2	4	3	1	2	1	1	2	2	4	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	
16	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
17	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	
18	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	
19	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
24	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
28	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
30	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4

32	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3		
33	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4		
34	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2		
35	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2			
36	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
37	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3		
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
39	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
40	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
41	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	
42	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	
43	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3		
44	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4		
45	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3		
46	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
47	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4		
48	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4		
49	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2		
51	1	2	2	2	3	1	1	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	3	3		
52	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4		
53	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
55	3	3	2	2	3	2	3	4	1	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2		
56	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	
57	2	1	2	4	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
58	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
59	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3		
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
61	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4		
62	3	2	3	3	3	3	2	1	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4		
63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
64	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2		
65	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2		
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

67	3	3	2	3	4	3	1	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
68	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
69	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2		
70	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
71	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
72	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
73	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
74	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	
75	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
76	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3
77	3	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	
78	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3		
79	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	
80	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
81	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
82	2	4	3	2	4	2	2	1	2	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	2	3	2	4	4	
83	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3		
84	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	
85	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
86	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
87	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Anexo 8: Base de datos de la variable manejo de conflictos.**

Manejo de conflictos																															
	Dimension 1						Dimension 2					Dimension 3						Dimension 4					Dimension 5								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4
2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	4	3	3	2	2	4	
4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
5	1	2	2	1	1	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	
6	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	4	4	
7	1	2	2	2	1	1	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	4	
8	1	1	1	2	1	1	3	4	4	2	3	4	1	2	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	
9	1	4	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	4	4	
10	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	
11	1	2	3	1	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	4	2	
12	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	
13	1	4	1	3	2	2	4	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	
16	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	1	3	4	4	1	3	2	3	4	4	3	
17	2	4	2	2	1	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	1	2	1	2	3	
18	1	4	4	3	1	3	2	3	1	1	4	4	4	4	1	1	4	2	4	1	1	1	1	4	3	1	4	1	4	2	
19	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	4	3	
21	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	1	4	2	3	2	2	4	4	
22	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	1	2	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	1	2	4	4	1	1	1	2	1	4	2	2	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	
27	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	
28	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	
29	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	2	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
32	1	2	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	4	1	1	3	4	1	1	3	1	1	1	4	4	
33	1	4	2	3	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	4	4	
34	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
35	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	
36	2	3	2	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	
37	2	2	3	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	
38	2	2	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	4	4	
39	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
40	2	2	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	1	3	1	4	3	1	4	
41	1	2	2	2	2	4	4	2	2	1	4	3	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	2	1	4	2	
42	2	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	2	4	4	
43	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	



44	1	4	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4
45	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	1	1	1	2	1	4	1	3	2	4	4	4	4
46	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
47	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
48	2	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	2	4	4	1	4	4
49	1	4	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
50	1	2	2	1	1	1	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	
51	2	3	2	3	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	
52	1	2	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	1	1	1	2	1	1	4	2	4	2	4	4	
53	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	
54	2	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	1	
55	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	2	4	3	1	1	4	2	
57	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	
58	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	4	2	1	3	2	1	1	2	2	2	3	4	
59	3	4	2	1	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	4	2	2	2	4	4	
60	1	2	3	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	1	1	1	4	2	4	3	4	3	
61	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	4	
62	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	1	1	1	3	4	1	4	2	4	1	4	3	1	2	1	4	4	
63	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	
64	2	3	2	2	1	1	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	
65	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	
66	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
68	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	4	
69	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
70	1	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	1	1	4	2	1	4	2	3	2	4	2	
71	1	2	2	2	1	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	
72	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	
73	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
74	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	
75	1	2	2	2	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	4	3	4	4	
76	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	
77	2	3	4	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	4	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2	
78	1	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	
79	1	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	
80	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	
81	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
82	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	4	4	3	3	2	4	4	
83	1	4	3	1	1	4	2	3	2	4	4	3	2	2	1	2	3	2	1	1	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	
84	1	2	2	2	1	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	
85	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	
86	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	
87	1	3	2	1	1	2	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Anexo 9: Base de datos en IBM SPSS Statistics 25.

	IE1	AE1	MDE1	APDE1	EM1	MDRP1	MDC1	COM1	COL1	TRA1	EV1	CED1	GRUPO1	VALORES1	GRUPO2	VALORES2	var
1	3,00	3	1	3	3	3	2,00	1	3	2	1	2	1,00	3,00	1,00	1,00	
2	3,00	3	2		3	3	1,00	1	2	2	1	1	1,00	3,00	1,00	1,00	
3	2,00	3	1	3	3	2	1,00	1	1	2	1	2	1,00	2,00	1,00	1,00	
4	2,00	3	1	3	2	2	1,00	2	1	1	1	1	1,00	2,00	1,00	1,00	
5	2,00	2	1	3	2	2	1,00	1	2	2	1	1	1,00	2,00	1,00	2,00	
6	3,00	3	1	3	3	3	2,00	2	3	2	1	2	1,00	3,00	1,00	1,00	
7	3,00	3	2	3	3	3	1,00	1	2	2	1	2	1,00	3,00	1,00	2,00	
8	1,00	1	1	1	2	2	2,00	1	2	1	2	2	1,00	1,00	1,00	2,00	
9	3,00	3	1	3	3	3	2,00	1	3	3	1	3	1,00	3,00	1,00	1,00	
10	2,00	3	1	3	2	2	1,00	1	2	1	1	1	1,00	2,00	1,00	1,00	
11	3,00	3	2	3	3	3	1,00	1	3	2	1	2	1,00	3,00	1,00	2,00	
12	2,00	3	1	3	3	2	2,00	1	2	3	1	3	1,00	2,00	1,00	2,00	
13	2,00	3	2	3	3	2	2,00	2	2	1	2	2	1,00	2,00	1,00	3,00	
14	3,00	3	2	3	3	3	3,00	3	2	3	2	2	1,00	3,00	1,00	2,00	
15	2,00	2	1	3	1	3	2,00	3	2	1	1	2	1,00	2,00	1,00	2,00	
16	3,00	3	1	3	3	3	2,00	3	3	2	2	2	1,00	3,00	1,00	1,00	
17	1,00	2	1	2	2	1	1,00	2	2	2	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	
18	2,00	2	2	3	3	2	1,00	2	1	2	1	2	1,00	2,00	1,00	2,00	
19	2,00	3	1	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2	1,00	2,00	1,00	2,00	
20	3,00	3	1	3	3	2	2,00	1	2	3	1	1	1,00	3,00	1,00	2,00	
21	2,00	3	1	3	3	2	2,00	2	2	3	2	2	1,00	2,00	1,00	1,00	
22	2,00	3	1	3	2	2	1,00	2	2	2	1	1	1,00	2,00	1,00	2,00	
23	3,00	3	2	3	3	3	2,00	1	3	2	1	2	1,00	3,00	1,00	2,00	
24	2,00	2	1	3	3	2	2,00	2	2	2	2	2	1,00	2,00	1,00	2,00	
25	2,00	3	1	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2	1,00	2,00	1,00	2,00	
26	2,00	3	1	3	2	2	2,00	2	2	2	2	3	1,00	2,00	1,00	1,00	
27	3,00	3	2	3	2	3	1,00	2	2	2	1	1	1,00	3,00	1,00	1,00	
28	1,00	2	1	2	1	1	1,00	2	2	1	2	2	1,00	1,00	1,00	2,00	
29	2,00	3	1	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2	1,00	2,00	1,00	2,00	

## Anexo 10: Base de datos de la prueba piloto.

### Inteligencia emocional

	Dimension 1						Dimension 2						Dimension 3						Dimension 4						Dimension 5						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
3																															
4	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3
5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	4	4	13	2	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3
8	5	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
9	6	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
10	7	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4
11	8	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
12	9	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
13	10	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3		3
14	11	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2
15	12	4	2	2	3	4	3	1	1	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4
16	13	3	3	3	3	3	4	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	14	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	3
18	15	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4
19	16	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2
20	17	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
21	18	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	0	3	3	3	3	3	2	3	2
22	19	3	0	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
23	20	1	3	0	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2

### Manejo de conflictos

	Dimension 1							Dimension 2							Dimension 3							Dimension 4							Dimension 5						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	0	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2					
2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	2	1	4	1	1	1	3	2	2	0	3	4					
3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	3	3					
4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	0	2	3	2	3	2	2	2	0	1	2	1	2	3	3	2	4	4					
5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2					
6	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4					
7	2	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4					
8	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3					
9	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3					
10	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2				
11	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3				
12	2	2	4	3	1	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	3	3	1	4	3	4	1	4	3					
13	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	1	1	1	4	2	4	2	4	2					
14	1	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3					
15	3	4	3	3	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	4	3					
16	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2					
17	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2					
18	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2					
19	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	4	4					
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2					

## Acta de aprobación.



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Paulo Fraire” Lima , 2019**” del estudiante **Manuel Rubén Briones Cruz** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 04 de febrero del 2020




Dr. Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265

# Turnitin.

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1251359922&u=1049769282&lang=es&s=1

feedback studio TESIS 3 11 de 42



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA**  
**UNIVERSITARIA**

**Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**  
Br. Manuel Rubén Briones Cruz ORCID: 0000-0002-8406-6220

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

23	1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
	3	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
	4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
	5	entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
	6	Entregado a Facultad L... Trabajo del estudiante	1 %
	7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
	8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 29Número de palabras: 9492Text-only ReportHigh ResolutionActivado



Formulario de autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BRIONES CRUZ, MANUEL RUBÉN

D.N.I. : 45578556

Domicilio : M.I. Lote 5, Asoc. Los Cedros Dist. Carabayllo

Teléfono : Fijo : Móvil : 981264979

E-mail : rubenbc342@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : DOCENCIA UNIVERSITARIA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BRIONES CRUZ, MANUEL RUBÉN

Título de la tesis:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MANEJO DE  
CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO  
SUPERIOR PEDAGÓGICO "PAULO FREIRE" LIMA, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a  
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 06/02/2020

**Autorización de la verificación final del trabajo de investigación.**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MANUEL RUBÉN BRIONES CRUZ

INFORME TÍTULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MANEJO DE  
CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR  
PEDAGÓGICO "PAULO FREIRE" LIMA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN