



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA EDUCACIÓN

Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Angy Yolimar, Zambrano Toapanta (ORCID: 0000-0002-9010-0326)

ASESORA:

Dra. Liliana Ivonne, Espinoza Salazar (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Piura – Perú

2020

## DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y brindarme la fuerza y bendiciones, por ser la luz que ha guiado mi caminado durante toda mi vida.

A mi madre, por su apoyo incondicional, por su motivación para alcanzar mis metas, por todos su amor, cuidados y enseñanzas que han sido la guía para formarme como persona y profesional.

A mis abuelos, por brindarme su amor y cuidado, por su apoyo incondicional, por sus buenos consejos, por educarme con espíritu constante de lucha.

## AGRADECIMIENTO

A mis maestros, por compartir sus conocimientos, A mi asesor de tesis por su paciencia y motivación, por todo el tiempo y dedicación brindada.

A la Universidad Cesar Vallejo, por aceptarme como estudiante y darme la oportunidad de ser una mejor profesional.

## **Página del jurado**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Angy Yolimar Zambrano Toapanta, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, identificada con cédula N° 1311092124, con la tesis titulada "Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis constituyen en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

  
Cédula N° 1311092124

Piura, 05 de enero del 2020.

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de la variable	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de la investigación	19
Tabla 2	Muestra de la investigación	19
Tabla 3	Nivel de la dimensión autoconciencia y los estilos de resolución de conflictos	22
Tabla 4	Nivel de la dimensión autocontrol y los estilos de resolución de conflictos	22
Tabla 5	Nivel de la dimensión automotivación y los estilos de resolución de conflictos	23
Tabla 6	Nivel de la dimensión empatía y los estilos de resolución de conflictos	23
Tabla 7	Nivel de la dimensión habilidades sociales y los estilos de resolución de conflictos de los docentes	24
Tabla 8	Nivel de la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos	25
Tabla 9	Influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos	25
Tabla 10	Influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos	26
Tabla 11	Influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos	26
Tabla 12	Influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos	27
Tabla 13	Influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos	28
Tabla 14	Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos	28

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019”, tiene como objetivo general establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019. El tipo de diseño de la investigación es no experimental, correlacional causal de corte transversal. La población considerada fue representada por 112 docentes repartidos en tres secciones de la Unidad Educativa El Empalme, periodo lectivo 2019-2020, como muestra se seleccionó a 46 docentes que laboran en la sección vespertina, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, un cuestionario de inteligencia emocional y el otro cuestionario de estilos de resolución de conflictos, siendo validado y logrando una buena confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,850 y 0,839 para las variables inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos respectivamente. Aplicados los instrumentos y procesados los datos estadísticos se obtuvo que un 73,9% (34) de los docentes de la unidad educativa El Empalme, acuerdan en declarar en el nivel eficiente la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en el año 2019, y el 23,9% (11) de los docentes califican como eficiente la inteligencia emocional y en el nivel regular los estilos de resolución de conflictos, además se determinó que la inteligencia emocional influye significativamente con los estilos de resolución de conflictos de los docentes, aserción basada en los valores alcanzados de la tabla 14 son sig.= .000 (menor a 0,05); Rho = .608 indicando una correlación positiva media y  $r = .429$  permitiendo predecir un nivel de influencia del 42,9%

Palabras claves: inteligencia, emoción, estilos, resolución, conflictos.



## ABSTRACT

This research work has the title "Influence of emotional intelligence in conflict resolution styles of teachers of an Educational Unit, Empalme, 2019", has as a general objective to establish the influence of emotional intelligence in the resolution styles of Teachers conflicts of the educational unit El Empalme, 2019. The type of research design is non-experimental, correlational causal cross-sectional. The population considered was represented by 112 teachers distributed in three sections of the Educational Unit El Empalme, 2019-2020, as a sample, 46 teachers who work in the evening section were selected, for data collection the survey was used as a technique and as an instrument two questionnaires, an emotional intelligence questionnaire and the other conflict resolution styles questionnaire, being validated and achieving good reliability with a Cronbach's alpha of 0.850 and 0.839 for the emotional intelligence variables and resolution styles of conflicts respectively. Applied the instruments and processed the statistical data it was obtained that 73.9% (34) of the teachers of the educational unit El Empalme, agree to declare at an efficient level the emotional intelligence and conflict resolution styles in the year 2019 , and 23.9% (11) of teachers rate emotional intelligence as efficient and at the regular level conflict resolution styles, it was also determined that emotional intelligence significantly influences teachers' conflict resolution styles , assertion based on the values achieved in table 14 are sig.= .000 (less than 0.05); Rho = .608 indicating a mean positive correlation and  $r = .429$  allowing to predict a level of influence of 42.9%

Keywords: intelligence, emotion, styles, resolution, conflicts.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la inteligencia emocional en las instituciones educativas se ha vuelto relevante, especialmente al momento de resolver los conflictos que se ocasionan por los diferentes criterios y costumbres entre sus actores. Donde, al no contar con un adecuado manejo y control de emociones, sumado a una inadecuada actitud o estilo para resolver conflictos, hace que estos problemas se compliquen y que las partes no lleguen a un acuerdo.

A razón de esto, Goleman (1996) menciona que la inteligencia emocional es la pericia con la que cuenta un sujeto para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presenten en el diario vivir, además permite que como personas seamos conscientes de lo que sentimos y a la vez, ser empáticos con el resto, para lograr controlar efusiones y frustraciones que toleramos en nuestras labores, como en el trabajo en equipo, buscando así un progreso propio. En cuanto a los estilos de resolución de conflictos Thomas y Kilmann (1974) mencionan que son actitudes que utilizan las personas, las cuales se pueden modificar según la situación problemática que se manifieste. Capacidades y actitudes importantes para una adecuada convivencia y un ambiente educativo favorable.

Esta realidad se hace evidente en las instituciones educativas, donde las situaciones de conflicto se ven en el diario vivir, ya que al coexistir en ella una variedad de actores, existe igualmente una variedad de pensamientos, necesidades e intereses, para lo cual no es de extrañar que se propicie a diario situaciones problemáticas, las cuales deben ser tratadas adecuadamente (Ramos, Ravello, y Rivera, 2013), asimismo, la enseñanza y aprendizaje sobre la inteligencia emocional, es un proceso que debe realizarse de forma continua y permanente, para esto es indispensable que la persona encargada de educar como es el caso de los docentes conozca y maneje sus emociones para fomentar relaciones de respeto y no violencia, que logre evitar conflictos entre los miembros de la colectividad educativa. (Perez, 2016)

Realidad que se muestra a nivel internacional, en un estudio realizado por la Unesco (2014), donde indica que en las últimas décadas se ha incrementado la preocupación por el nivel de violencia perpetrado en las instituciones, la cual es compartida entre varios países, lo cual ha llevado a establecer políticas educativas a diagnosticar este problema. Países como Colombia en los últimos años han desarrollado la formación ciudadana, que han permitido el desarrollar destrezas como el manejo de la ira, la empatía, el pensamiento crítico y la escucha activa, lo cual es indispensable para evitar la violencia escolar y a la vez formar ciudadanos. Igualmente, México transita por una reforma que pretende elevar la calidad educativa mediante la formación profesional de los maestros mediante el perfeccionamiento de la inteligencia emocional, misma que permite el uso de estrategias en la autorregulación emocional y control del estrés que se puedan dar dentro y fuera del aula. (Alvarez, 2018)

A nivel nacional, también se muestran estas situaciones, Pincay y Castro (2018) en su estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral a 150 docentes, hallaron que mientras más alto es el nivel de inteligencia emocional, más alto es el desempeño laboral, lo cual establece que es preciso el desarrollo e instrucción de la inteligencia emocional del docente en diversos aspectos, al ser un pilar fundamental en el proceso de aprendizaje - enseñanza al ejercer efectos favorables para el profesorado, donde un correcto manejo de emociones supone un instrumento falible para mitigar los efectos negativos en el ámbito laboral. Asimismo, Mineduc, Visión, y Unicef (2015) realizaron un estudio donde indican que alrededor del 60% de los estudiantes entre 11 y 18 años han sufrido un acto de violencia, lo cual ha sido resultado de conflictos no atendidos de manera oportuna, para esto y para remediar estas cifras se plantean directrices para los docentes, una de ellas consiste en fortalecer las capacidades y destrezas de resolución de conflictos mediante el diálogo, la negociación o la mediación. Lo cual sustenta que el docente debe desarrollar habilidades, estilos y capacidades que le permitan manejar situaciones conflictivas dentro y fuera del aula para resolverlas positivamente, con el fin de asegurar un clima saludable, que le permita gestionar un aprendizaje significativo.

De igual manera en la Unidad Educativa El Empalme, se observa que existen malas relaciones interpersonales, escasa comunicación asertiva entre los actores educativos, así como un mal manejo de las emociones y una serie de conflictos que quedan sin resolver, debido a la falta de comprensión y empatía frente a ciertos actos y actitudes que se generan, trayendo consigo dificultades a la hora de buscar soluciones y estrategias que permitan mitigar cualquier problema que se presente.

Lo cual trae como consecuencias, la insatisfacción en las labores de los docentes, un incumplimiento de los objetivos planteados, unas relaciones humanas deterioradas, una mala imagen proyectada ante la comunidad, de seguir con esto, y no generar un adecuado manejo de emociones y gestión apropiada de conflictos traería consigo una ruptura en el clima institucional trayendo consigo que los actores educativos pidan cambios a otras instituciones.

Ante esta situación, es preciso que los docentes actúen utilizando su inteligencia emocional y adquieran habilidades o estilos que permitan resolver los diversos conflictos que se presenten, formulando estrategias que permitan lograr un ambiente adecuado donde impartan aprendizajes de calidad.

Para obtener un mejor enfoque del tema a tratar, es necesario el análisis de los siguientes trabajos previos internacionales:

Rodríguez (2016) realizó un estudio titulado “La inteligencia emocional y la práctica docente en la Institución Educativa Industrial “Estados Unidos” de la UGEL 04, distrito de Comas – 2016” sustentado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de maestro, teniendo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la práctica docente en la Institución Educativa Industrial “Estados Unidos”. Es un estudio de tipo básico, descriptivo y diseño correlacional. Su muestra fue de 64 docentes, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, en el cual se concluyó que existe una relación positiva baja ( $r = .327$ ) entre la inteligencia emocional y la práctica docente, asimismo se encontró que el 83,3% de los docentes tiene un nivel medio en su

componente intrapersonal, indicando que la mayor parte de los maestros muestran, en un horizonte medio, en su comprensión emocional.

Aguado (2016) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional en docentes de Instituciones Educativas de la ciudad de Pampas”, sustentada en la Universidad Nacional del Centro de Perú para optar el grado de maestro, como objetivo busco determinar si existen diferencias en la inteligencia emocional de los docentes de la ciudad de Pampas según nivel educativo, género, estado civil y condición laboral. Es un estudio básico, de diseño descriptivo comparativo. Como técnica utilizó la psicometría, estuvo conformada por una muestra de 124 maestros de los tres niveles. Concluyendo que el grado educativo, género, estado civil y condición laboral no son relevantes en la inteligencia emocional, mostrando así, en el estudio que la mayor parte de docentes de los tres niveles educativos manifiestan una inteligencia emocional baja.

Lanazca (2017) realizó un estudio titulado “La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima”, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, para obtener el grado de maestro, teniendo como propósito determinar el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la Red 9 UGEL 06, Vitarte, Lima. Es una investigación descriptiva, de diseño no experimental transeccional correlacional, una muestra de 105 docentes, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. Donde se encontró que el 59 % de los participantes tienen un nivel medio de inteligencia emocional y 80 % de los participantes enuncian que utilizan los estilos de resolución de conflicto en un nivel medio. Muestra una correlación Rho Spearman de .499, por lo cual se deduce que existe una correlación directa y débil entre las dos variables. Investigación que aporta a mi trabajo al contrastar los resultados de las dos variables de estudio.

González (2017) publica un estudio sobre “La inteligencia emocional en la gestión docente” en la revista Arbitrada del centro de investigación y estudios

gerenciales (CIEG), con el objetivo de analizar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Gestión Docente en la Universidad Tecnológica del Centro. De diseño no experimental de campo, cuantitativo, de tipo descriptivo. Con muestra de 30 estudiantes, utilizó un cuestionario tipo Likert. Donde se encontró relación entre la Inteligencia Emocional y la Gestión Docente, donde evidencio las insatisfacciones de parte de los estudiantes en los indicadores autodominio y manejo de conflictos, donde los docentes mostraron inseguridad en su rol como gerente de aula.

Uehara (2017) en Perú desarrolla una investigación denominada “Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016”, defendida en la Universidad Cesar Vallejo para alcanzar el grado de maestro, teniendo como objetivo determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la RED 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Su diseño fue correlacional causal, método hipotético deductivo, utilizó una muestra de 140 docentes, como técnica se empleó la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, donde se determinó que la inteligencia emocional incide en el tratamiento de los conflictos, con un coeficiente R-cuadrado de 0,56 indicando una influencia del 56% de la inteligencia emocional sobre la gestión de conflictos.

Alvarado (2018) realizo un estudio titulado “Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018” defendida en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de maestro, teniendo como objetivo identificar la relación entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018. De diseño no experimental, correlacional, de alcance transversal, con una población de 34 trabajadores, mientras que la muestra fue 15 trabajadores, como técnica se manejó la encuesta y como instrumentos utilizó dos cuestionarios, a lo cual concluyó con un nivel regular para la comunicación asertiva, un nivel medio en la resolución de conflictos; donde se encontró una significancia de ( $\text{sig} = .003$ ), prediciendo así una relación significativa entre comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Galarza (2016) realizó un estudio en Ecuador titulado “Desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes de básica superior de la Escuela de Educación Básica Plinio Robalino Cruz de la ciudad de Quito, Año Lectivo 2015-2016”, para aspirar al título de maestro en la Universidad Andina Simón Bolívar, su objetivo fue determinar el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de Educación Básica Superior de la Escuela de Educación Básica Plinio Robalino Cruz en el año lectivo 2015-2016, con diseño cuasi experimental, como método manejó la observación y la aplicación de talleres vivenciales para desarrollar la inteligencia interpersonal e intrapersonal, contando con una muestra de 25 estudiantes, manejó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional, en el cual se concluyó que cuentan con un factor emocional intrapersonal e interpersonal muy bajo, luego de la intervención se tomó el pos-test de inteligencia emocional, arrojando como resultado que el 48% de los estudiantes presenta un nivel promedio, un 24% un nivel muy alto y un 20% nivel alto comprobándose la eficacia de la intervención.

Pincay, Candelario, & Castro (2018) publican una investigación titulada “Inteligencia emocional en el desempeño docente”, en la revista psicología UNEMI, realizada en la universidad de Milagros-Ecuador, cuyo propósito fue establecer las características de inteligencia emocional presente en los docentes en correlación al nivel de desempeño laboral, se utilizó un estudio descriptivo, correlacional, transversal, se aplicó el test (TMMS-24) sobre inteligencia emocional, con una muestra de 150 docentes, encontrando que existe una correlación positiva entre las variables investigadas (sig. .01), concluyendo que a mayor inteligencia emocional, mayor es el desempeño laboral.

Para continuar con el análisis de la investigación se vuelve indispensable establecer la definición de la primera variable. Para Gardner (1993), la inteligencia es la facultad que tienen los sujetos para adquirir conocimientos y entenderlos para aplicarlos y darles uso en el análisis de varias situaciones, influyendo en el raciocinio y en la solución de disyuntivas. Sumado a esto, Goleman (1996) menciona que la inteligencia emocional es la facultad con la que cuenta un individuo

para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presenten en el diario vivir, además permite que como personas seamos conscientes de lo que sentimos y a la vez ser empáticos con el resto, para lograr controlar efusiones y frustraciones que toleramos en nuestras labores, en el trabajo en equipo que realizamos, buscando así un progreso propio. Asimismo, Martineaud y Engelhart (1996), precisan a la inteligencia emocional como la habilidad para entender nuestras emociones, que permiten el control de nuestros actos y acciones manteniéndonos tranquilos y siendo capaces de razonar y mantener la tranquilidad para confrontar cualquier situación que se presente.

Actualmente, la inteligencia emocional desempeña una parte primordial para entender el actuar del ser humano. Donde las unidades educativa se vuelven un lugar excelente para avivar estas emociones, para fortalecer y mantener un bienes personal y social en los estudiantes, para ello los profesores cumplen un papel transcendental en su trabajo, para Buitrón y Navarrete (2008) es un desafío que un docente sea en su totalidad emocionalmente inteligente, para el cual es necesario que estos primeramente busquen su desarrollo emocional , conozcan y sepan cómo manejar cada acción, solo después de lograrlo podrán adquirir las estrategias, destrezas y herramientas necesarias para llegar a inculcarlos en los estudiantes. A razón de esto Buitrón y Navarrete (2008) indican que un profesor motivador, conciliador y carismático obtendrá resultados positivos en sus estudiantes. Por otro lado, si es poco comprensivo, rígido y con una insuficiente conducción de su ánimo puede perturbar de manera negativa el clima en el salón. La cual demanda tiempo de aprendizaje y trabajo, un compromiso que va más allá del plano laboral, donde se debe utilizar empatía para entender ciertos sentimientos. Actualmente, una gran parte de los alumnos vienen de familias disfuncionales, sufriendo una privación de cariño. Si a esto le sumamos la apatía, poca motivación y mal humor del profesor, es natural que los alumnos presenten poca afinidad para los estudios. (Lucas, 2017)

Para Fernández y Ruiz (2004), la instrucción de las habilidades emocionales deriva de la praxis y la práctica que permita ejercitarlas y convertirlas en una



respuesta fiable y adaptiva de los hechos que puedan incurrir en la vida humana. Es así, como las destrezas de la inteligencia emocional implican efectos provechosos para los docentes, al ser capaces de razonar percibir y entender las emociones, como una destreza congénita del individuo.

Asimismo, Barón (1997) declara que la inteligencia emocional es un acervo de capacidades personales, sociales y emocionales, las cuales nos sirven para enfrentarnos a las exigencias y demandas del medio que nos rodea. Es así como estructura un modelo sobre la inteligencia no cognitiva que pretende mostrar cómo el ser humano interactúa con los que le rodean y con el medio ambiente. Por tanto, tenemos como factores de la inteligencia emocional: 1) El factor intrapersonal conformada por: a) la comprensión emocional de sí mismo: cuya capacidad consiste en entender el porqué de nuestros sentimientos, b) la asertividad: la cual es la habilidad de poner comunicar al otro nuestros pensamientos y sentimientos sin dañarlo, c) el autoconcepto: es la habilidad de conocer y comprender nuestras virtudes y defectos permitiendo que nos aceptemos tal y como somos, d) autorrealización: es la habilidad de hacer y realizar lo que disfrutamos, e) la independencia: cuya habilidad consiste en ser independientes en nuestros actos y emociones, sintiéndonos seguros de lo que hacemos. 2) El factor interpersonal, conformado por: a) la empatía: habilidad que consiste en entender y percibir los sentimientos del otro, b) la responsabilidad social: que es la destreza de pertenecer y cooperar a un grupo o sociedad, c) las relaciones interpersonales: es la pericia para formar y conservar relaciones favorables bilaterales. 3) El componente de adaptabilidad, conformado por: el arreglo de problemas y prueba de la realidad. 4) El factor del manejo del estrés, conformado por: resistencia al estrés, dominio de las propulsiones. 5) El factor del estado de ánimo compuesto por: la felicidad, el optimismo.

A razón de lo anterior Goleman (1995), sostiene que la inteligencia emocional se divide en 5 dimensiones, las mismas que han sido tomadas para realizar el estudio, como son: a) La autoconciencia, es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y el efecto de estos en nuestras acciones; b) El autocontrol, es la habilidad de controlar nuestros sentimientos y acciones ante cualquier situación. Es la toma de conciencia de nuestros actos y actitudes ante cualquier

impulso, ira y frustración que alteren las relaciones interpersonales; c) La automotivación, es la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos propuestos, sin decaer ante frustraciones e inconvenientes, manteniendo siempre el empuje necesario para nuevos proyectos. Esta habilidad nos ayuda a estar en una búsqueda continua de lograr nuestras metas, logrando hacer frente a las situaciones adversas ante la búsqueda de soluciones; d) La empatía, es la destreza de concebir las necesidades y los deseos de terceros, logrando conocer y entender el porqué del actuar de la otra persona; e) Habilidades sociales, es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos.

Para lograr completar el análisis de la primera variable es necesario tener en cuenta las teorías referentes a la investigación. Gardner (1998), en su teoría llamada inteligencias múltiples, propuso que la inteligencia agrupa diversas facultades determinadas en un conjunto de inteligencias múltiples diferentes y autónomas pero relacionadas entre sí. Las mismas que se van desarrollando a lo largo de nuestras vidas, permitiendo que seamos mejores o peores en eficacia de algunas labores, ayudando a resolver cualquier contrariedad, también hay muchos tipos de inteligencias que se pueden adecuar reticularmente a su solución. Para Gardner, existen ocho inteligencias que ha reconocido en los individuos, las cuales enunciaremos a continuación: a) Lógico-matemática, se enlaza a la destreza para el raciocinio y la resolución de problemas, siendo un indicador la rapidez con la que una persona resuelve un problema; b) Espacial, es la competencia de avizorar el mundo y objetos en una perspectiva diferente al resto; c) Corporal, es la capacidad para manejar y utilizar herramientas o su cuerpo para expresar sentimientos; d) Musical, se vincula a componer e interpretar las melodías, así como a la facilidad para tocar algún instrumento; e) Intrapersonal, capacidad para comprender nuestro ámbito interno, como el control de sentimientos y el reconocer el porqué de nuestro actuar evitando así cualquier contrariedad; f) Interpersonal, capacidad que permite interpretar las acciones del otro, entendiendo y captando sus sentimientos; g) Naturalista, capacidad para detectar, identificar y observar aspectos afines a nuestro entorno. De las inteligencias antes mencionadas, son la inteligencia interpersonal e intrapersonal las relacionadas al estudio, al ser afines con la

inteligencia emocional, la cuales proporcionan las pautas necesarias que ayudaran a evaluar las aptitudes, sentimientos y aspectos inter e intrapersonal de un individuo para sí mismo y con la sociedad. (Gardner, 1993)

Se vuelve indispensable realizar el análisis de la segunda variable, para entender de mejor manera, es necesario comenzar con la definición de conflictos. Un conflicto, son circunstancias donde dos o más individuos comienzan una discrepancia porque sus opiniones, intereses y ambiciones, las cuales son diferentes o son vistas como diferentes, donde predomina un papel fundamental las emociones para que la relación entre ambas partes pueda restablecerse, fortalecerse o quebrantarse en función del desarrollo de la resolución de conflictos que se realice. Además, todo conflicto se ubica en un argumento social y sistemático que le envuelve y lo estipula. (Torrego, 2000).

Para Chiavenato (2009), el conflicto va más allá de un simple discrepancia o diferencia, radica en una interrupción premeditada sea activa o pasiva, que tiene como fin de frenar a la otra parte para que alcance sus objetivos. El conflicto puede darse entre dos o más sujetos, así como en grupos.

Para Dallos y Mejía (2012) la resolución de conflictos es la habilidad de acordar, implementar tácticas y estrategias que encaminen de una forma asertiva en la búsqueda de dar solución a un problema o investigar el equilibrio de este, para llegar a un consenso donde ambas partes sean ganadoras. Con esta enunciación se corrobora lo importante que es saber actuar desde un inicio en los conflictos que se presentan en la institución, lo cual debe ser planificada y dirigida a conservar un ambiente organizacional que contribuya al logro de las metas planteadas.

De acuerdo con los aportes de Robbins y Judge (2013), el conflicto en su proceso cuenta con 5 etapas: Etapa I: Oposición Potencial o Incompatibilidad, es aquí donde se da inicio a circunstancias y contextos que atribuyen al surgimiento de un conflicto, en la cual las estipula en 3 clases: la comunicación, la distribución y constantes personales; Etapa II: Cognición y individualización, se dan dos tipos

de conflictos: el conflicto percibido y el conflicto advertido; Etapa III: Intenciones, se consideran un período diferente porque se tiene que deducir lo que la otra procura, para estar al tanto de qué respuesta dar a su proceder. En esta etapa se identifican las cinco intenciones: a) competir, se da cuando un individuo va en busca de sus propios intereses sin importarles las consecuencias que pueda ocasionarles a otros que son parte del conflicto, b) colaborar, se da cuando ambas partes llegan a un consenso que favorezca a ambas partes, buscan el beneficio para todos, c) evitar, es cuando el individuo es consciente de que existe un conflicto y desea huir de él o exterminarlo, d) ceder, se manifiesta cuando uno de los involucrados en el conflicto intenta calmar a los demás, para mantener una buena relación, dejando de lado sus intereses por el de los demás, e) transigir, en este caso no existe un ganador ni un perdedor, es decir, ambas partes deben ceder algo; Etapa IV: Comportamiento, parten de los resultados de aquellos errores o mal proceder que desvían al individuo de los propósitos originales; Etapa V: Resultados, es el comportamiento que establecen las partes implicadas en el problema.

Para Sáez (1998) los conflictos en función a la dificultad para lograr su resolución se clasifican en los siguientes tres niveles: a) Problemas de recursos: pertenece al tipo de conflicto más fácil de solucionar, estableciendo las necesidades de ambas partes, permite que lleguen a una mediación en base a los recursos materiales que se tiene; b) Problemas que provienen de necesidades psicológicas: aquí influye la forma de ser de la persona, haciendo énfasis en la ausencia de autoconfianza y autoestima; c) Problemas que impliquen valores culturales y familiares: son los más difíciles, al poner a prueba nuestra identidad y familia, afectando así el ámbito personal.

Estando establecido las causas de los conflictos Caivano, Gobbi, y Padilla, (1997) trazan una categorización de los conflictos, teniendo en cuenta las causas que lo ocasionan: a) Intrapersonal, esta se refiere a los problemas que surgen por provocaciones emocionales; b) Interpersonal, hace hincapié a problemas que surgen entre dos personas por los desacuerdos que se generan y que afectan emocionalmente a las partes implicadas, donde las creencias, valores, costumbres y las personalidades generan caracteres disconformes que llevan a las dos partes

a incitar un choque, malentendidos induciendo a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos; c) Latentes, se da cuando no se ha logrado identificar el porqué de los problemas; d) Emergente, estos son fugaces.

Para Blake y Mouton (1964) el conflicto es un proceso que se da, el cual se distingue entre el origen de donde se produce o sobre el individuo, estableciendo apriorísticamente la existencia de cinco estilos: a) confrontación, reconoce que debe permitirse que ambas partes expresen sus puntos de vistas o cualquier situación en la que estén inconformes para de esta manera tomar medidas necesarias y no gastar energías escondiéndolos o en dar rodeos, b) compromiso, se acepta la presencia del conflicto pero considera el momento adecuada para confrontarlo, buscando que ambas partes salgan ganando, c) facilitación, busca mantener un relación armonioso, evitando los desacuerdos, presentando argumentos y razones pero si no son aceptadas se retiran, d) presión, el conflicto es inevitable, se busca la satisfacción propia sin importar si la otra persona sale perdiendo, e) retirada, busca actuar como un observador, si existe conflicto busca retirarse o actúa de forma neutral.

En cuanto a Thomas y Kilmann (1974) los estilos de resolución de conflictos son actitudes que las personas utilizan, las cuales pueden variar según el escenario problemático en que se hallen, la cual se centra en dos dimensiones básicas: la asertividad, la cual se refiere a la medida en que una persona busca la satisfacción de sus intereses y la cooperación, donde un individuo busca la satisfacción de los intereses de los demás, al combinar estas dimensiones se desglosan cinco estilos de resolución de conflictos, los mismos que son tomados para realizar la presente investigación. De los cuales tenemos: (a) el estilo colaborador: Es asertivo y cooperativo, se da cuando las dos partes encuentran una solución, busca que ambas partes encuentren una alternativa que los satisfaga, (b) el estilo comprometido: está en el rango medio en asertividad y colaboración, busca encontrar un acuerdo mutuo y aceptable que compense parcialmente a las dos partes, (c) complaciente: No es asertivo sino colaborador, es dejar de lado nuestros propios intereses para satisfacer los del otro, (d) competitivo: Es asertivo y no colaborador, sobrepone los intereses propios al de los demás, (e) evasivo: No es

asertivo ni colaborador, no le interesa satisfacer sus intereses o el de los demás, generalmente huye ante los conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974)

Galtung (1980) fórmula su teoría de conflictos, comprendida en la investigación para la paz en su enfoque negativo, por consiguiente, manifiesta que el conflicto es normal en la sociedad, pero no la violencia, la cual debe evitarse e impedir que se vuelva física, para esto es necesario la transformación del conflicto, misma que se presenta gracias a la mediación volviéndose un rol facilitador en la solución del conflicto fomentando un dialogo entre las partes involucradas, hasta que lleguen a una solución en consenso. Para Galtung (1980) el conflicto tiene su período de vida, surge, crece hasta llegar a un punto máximo para luego decaer y evaporarse. Generalmente aparecen al generarse disputas donde hay objetivos incompatibles y la no solución a tiempo causa frustración que puede llevar a la violencia. Para evitar esto es necesario implementar medios y acciones que permitan canalizar y lograr una solución pacíficamente.

Para encontrar y abordar con mayor intensidad este problema, se articula como interrogante: ¿Cómo la inteligencia emocional influye en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019?

La presente investigación justifica su conveniencia porque hay pocos estudios realizados sobre la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos de los profesores en la localidad, las cuales son variables relevantes, por influir en el desempeño que brindan los docentes en el aula, a la vez, servirá para perfeccionar el empleo de la inteligencia emocional y una reducción de los problemas, que permita lograr un clima laboral favorable.

Además, cuenta con relevancia social, dado que, al realizar el análisis de las variables, permite que se identifiquen las necesidades reales que presenta la institución, y así tomar las pautas necesarias para crear estrategias acordes a los problemas encontrados que evitaren llegar a consecuencias futuras que puedan acabar con el prestigio de la institución, beneficiando a todos los sujetos que integran la comunidad educativa.

Asimismo, cuenta con implicancia práctica al mostrar el efecto de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos, resultados que nos sirven como fundamento para conocer los efectos del mal uso de emociones en los contextos problemáticos que se presentan, dañando así las relaciones interpersonales e intrapersonales de los docentes.

Igualmente, cuenta con valor teórico, al aportar con evidencias que respalden o contrasten los postulados teóricos de Goleman (1995) sobre la inteligencia emocional, Thomas y Kilmann (1974) sobre los estilos de resolución de conflictos, la teoría de inteligencias múltiples de Gardner (1993) y la teoría del conflicto de Galtung (1980) utilizadas en este trabajo, así como también servirá de referencia para futuras investigaciones que se realicen sobre esta temática. Por último, cuenta con utilidad metodológica, al contribuir con dos instrumentos validados, que servirán de referencia para futuras investigaciones.

Por todo lo anterior se planteó como objetivo general: Establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019. Como objetivos específicos encontramos: Conocer la influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, determinar la influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, conocer la influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, establecer la influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, determinar la influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.

Finalmente, se formulan las hipótesis, que se convierten en la razón de ser del estudio para que mediante la metodología científica llegar a su comprobación.

Como hipótesis general se plantea:

H<sub>a</sub>G: La inteligencia emocional influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019.

H<sub>0</sub>G: La inteligencia emocional no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019

Como hipótesis específicas tenemos:

H<sub>a</sub>1: La dimensión autoconciencia influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.

H<sub>0</sub>1: La dimensión autoconciencia no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.

H<sub>a</sub>2: La dimensión autocontrol influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>0</sub>2: La dimensión autocontrol no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>a</sub>3: La dimensión automotivación influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>0</sub>3: La dimensión automotivación no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>a</sub>4: La dimensión empatía influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>0</sub>4: La dimensión empatía no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>a</sub>5: La dimensión habilidades sociales influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

H<sub>0</sub>5: La dimensión habilidades sociales no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes



## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

Según la finalidad: es un estudio básico porque tiene el propósito de acumular y compilar información para incrementar el conocimiento, formular o cambiar una teoría. (Zorrilla, 1985)

Según su carácter: es una investigación descriptiva correlacional causal porque busca analizar las relaciones causales de las variables (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010)

Según su naturaleza: es cuantitativa porque la recolección de datos se la realiza con medición numérica, consta de un estudio estadístico para probar o refutar hipótesis, así como para establecer patrones de conducta. (Heinz, 1997)

Según el alcance temporal: es un estudio transversal, al ser aplicada en un solo momento la recolección de datos, analiza su incidencia en un momento dado que permite sacar conclusiones de los fenómenos. (Hernández, 2014)

#### 2.1.2. Diseños de investigación

El tipo de diseño de la investigación es no experimental, al realizarse sin manipular deliberadamente las variables, es correlacional causal, al examinar la influencia que existe entre las variables. (Hernández et al. 2010). El referido diseño se grafica de la siguiente manera:

X → Y

Siendo:

X: Variable inteligencia emocional

Y: Variable estilos de resolución de conflictos

→ : Influye en

## 2.2. Operacionalización de la variable

VI	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Inteligencia Emocional	Goleman (1996) menciona que la inteligencia emocional como la capacidad con la que cuenta un individuo para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presenten en el diario vivir, además permite que como personas seamos conscientes de lo que sentimos y a la vez ser empáticos con el resto, para lograr controlar efusiones y frustraciones que toleramos en nuestras labores, en el trabajo en equipo que realizamos, buscando así un progreso propio. Considera como dimensiones la autoconciencia, autocontrol, la automotivación, empatía y habilidades sociales.	La inteligencia emocional es la facultad que tienen los docentes de la Unidad Educativa El Empalme, de saber utilizar de manera adecuada los sentimientos ante cada problema que se presente como resultado de un buen uso de las dimensiones: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que se evidencian en el cuestionario de 35 ítems con escala Ordinal: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<b>Autoconciencia</b> , es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y el efecto de estos en nuestras acciones (Goleman, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresar sentimientos</li> <li>▪ Comprender mis sentimientos</li> <li>▪ Reconocer mis sentimientos</li> <li>▪ Valoración propia</li> <li>▪ Influencia en el actuar del otro</li> </ul>	Escala ordinal
			<b>Autocontrol</b> , es la habilidad de controlar nuestros sentimientos y acciones ante cualquier situación. (Goleman, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de emociones</li> <li>▪ Control de impulsos</li> <li>▪ Asumir responsabilidades</li> <li>▪ Juicios prematuros</li> <li>▪ Toma de conciencia</li> </ul>	
			<b>Automotivación</b> , es la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos propuestos, sin decaer ante frustraciones e inconvenientes, manteniendo siempre el empuje necesario para nuevos proyectos. (Goleman, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulso al logro de objetivos</li> <li>▪ Iniciativa</li> <li>▪ Perseverancia</li> <li>▪ Persistente</li> </ul>	
			<b>Empatía</b> , es la destreza de concebir las necesidades y los deseos de terceros, logrando conocer y entender el porqué del actuar de la otra persona. (Goleman, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percibir sentimientos de otros</li> <li>▪ Conectar con los sentimientos del otro</li> <li>▪ Ponerse en el lugar del otro</li> <li>▪ Sensibilidad</li> <li>▪ Escucha activa</li> </ul>	
			<b>Habilidades sociales</b> , es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos. (Goleman, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Influencia en otros</li> <li>▪ Iniciativa</li> <li>▪ Habilidad para negociar</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Logro de objetivos</li> <li>▪ Liderazgo</li> </ul>	

VD	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estilos de resolución de conflictos	Para Thomas y Kilmann (1974) los estilos de resolución de conflictos son actitudes que las personas utilizan, las cuales pueden transformarse según la situación problemática en que se hallen, la cual se centra en dos dimensiones básicas: la asertividad, la cual se refiere a la medida en que una persona busca la satisfacción de sus propios intereses y la cooperación, donde un individuo busca la satisfacción de los intereses de los demás, al combinar estas dimensiones se desglosan cinco estilos de resolución de conflictos: Colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo.	Son las formas y actitudes que utilizan los docentes de la Unidad Educativa El Empalme para solucionar los conflictos que se presentan en su día a día, siendo estos los estilos: Colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo. Que se demuestran en el cuestionario de 30 ítems con escala Ordinal: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<b>Colaborador</b> , es asertivo y cooperativo, se da cuando las dos partes encuentran una solución, busca que ambas partes encuentren una alternativa que los satisfaga (Thomas y Kilmann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busca soluciones comunes</li> <li>▪ Prioriza intereses</li> <li>▪ Comparte ideas</li> <li>▪ Comunicación abierta</li> <li>▪ Propone alternativas</li> </ul>	Escala ordinal
			<b>Comprometido</b> , está en el rango medio en asertividad y colaboración, busca encontrar un acuerdo mutuo y aceptable que compense parcialmente a las dos partes (Thomas y Kilmann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busca acuerdos comunes</li> <li>▪ Intercambia concesiones</li> <li>▪ Dispuesto al dialogo</li> <li>▪ Busca postura intermedia.</li> </ul>	
			<b>Complaciente</b> , no es asertivo sino colaborador, es dejar de lado nuestros propios intereses para satisfacer los del otro (Thomas y Kilmann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerado</li> <li>▪ Obedece ordenes</li> <li>▪ Desinteresado</li> <li>▪ Adaptativo</li> <li>▪ Cede su posición</li> </ul>	
			<b>Competitivo</b> , es asertivo y no colaborador, sobrepone los intereses propios al de los demás (Thomas y Kilmann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobrepone los intereses propios al de los demás</li> <li>▪ Habilidad para argumentar</li> <li>▪ Dirige y coordina</li> <li>▪ Usa su poder para ganar</li> </ul>	
			<b>Evasivo</b> , no es asertivo ni colaborador, no le interesa satisfacer sus intereses o el de los demás, generalmente huye ante los conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evita discusiones</li> <li>▪ Indiferencia</li> <li>▪ Cede responsabilidades</li> <li>▪ Huye ante conflictos</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Para Bernal (2010) es el número de individuos que conforman en totalidad la investigación. La población para este estudio fue representada por 112 docentes repartidos en tres secciones de la Unidad Educativa El Empalme, periodo lectivo 2019-2020.

Tabla 1

#### *Población de la investigación*

<b>Sección</b>	<b>Docentes</b>
Matutina	57
Vespertina	46
Nocturna	9
<b>Total</b>	<b>112</b>

Fuente: Distributivo de docentes periodo 2019 - 2020

### 2.3.2. Muestra

Para Arias (2006) es el subgrupo del universo estudiado, la cual aporta con los datos necesario para realizar el actual estudio, la misma que se encontró conformada por 46 maestros que trabajan en la sección vespertina de la Unidad Educativa El Empalme, periodo lectivo 2019 - 2020.

Tabla 2

#### *Muestra de la investigación*

<b>Condición laboral</b>	<b>Docentes</b>
Nombramientos	41
Contratos	5
<b>Total</b>	<b>46</b>

Fuente: Distributivo de docentes periodo 2019 - 2020

### 2.3.3. Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los docentes que laboran en la jornada vespertina, por ser más accesible la obtención de información. (Otzen y Manterola, 2017)

### 2.3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión: Docente que laboran en la jornada vespertina, nombramientos y contratos, que otorguen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: Docentes que laboran en la jornada matutina y nocturna.

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

### **2.4.1. Técnicas**

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, misma que permitió la recopilación de los datos de las dos variables, mediante preposiciones formuladas a los individuos que componen el conjunto de estudio en la investigación. (Carrasco, 2005)

### **2.4.2. Instrumentos**

Como instrumento se empleó el cuestionario, mismo que está compuesto por una serie de preposiciones diseñadas para recolectar la información que servirá para el cumplimiento de los objetivos propuestos (García, 2002). Se elaboraron dos cuestionarios, el primero recoge información de la inteligencia emocional, dividido en cinco dimensiones: autoconciencia (1-10), autocontrol (11-15), automotivación (16-21), empatía (22-27) y habilidades sociales (28-35), conformado por 35 ítems. El segundo instrumento recoge información sobre los estilos de resolución de conflictos, dividido en dos dimensiones: asertividad y colaboración, mismas que estudian cinco estilos de afrontar los conflictos: colaborador (1-6), comprometido (7-12), complaciente (13-17), competitivo (18-25) y evasivo (26-30) conformado por 30 ítems. Ambos instrumentos cuentan con un grado de valoración de: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

#### **2.4.2.1. Validez y confiabilidad**

##### **2.4.2.1.1. Validez**

Para Corral (2009) indica que el instrumento mide lo que tiene que medir, es decir existe coherencias entre los ítems, indicadores, dimensiones y las variables de estudio. Para la validez de contenido se acudió a expertos, los cuales examinaron y evaluaron la coherencia, la congruencia y precisión de los instrumentos acorde al rallo de validación según la formalidad de la Universidad Cesar Vallejo. La cual se encuentra en términos cualitativos, por lo que no fue posible someterla a ningún tipo de prueba estadística.

##### **2.4.2.1.2. Confiabilidad**

Para Hernández (2014) la confiabilidad es la medida en que su aplicación reiterada a los mismos individuos produce iguales resultados. Para evaluar la seguridad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a 22 docentes de la

Unidad Educativa José María Velasco Ibarra, resultados que fueron analizados por el software SPSS, consiguiendo un alfa de Cronbach de 0,850 para la variable inteligencia emocional, así como para sus dimensiones: autoconciencia 0,704, autocontrol 0,714, automotivación 0,701, empatía 0,701 y habilidades sociales 0,707, para la variable estilos de resolución de conflictos se logró un alfa de Cronbach de 0,839, así como para los estilos de resolución de conflictos se obtuvo: colaborador 0,847, comprometido 0,761, complaciente 0,742, competitivo 0,857 y evasivo 0,738. A lo cual, según los niveles planteados por George y Mallery (2003) conciernen a una buena confiabilidad, lo cual representa que el instrumento proporciona la seguridad para medir las variables de estudio.

## **2.5. Procedimiento**

Se procedió a realizar el oficio de permiso al rector de la Unidad Educativa El Empalme, luego de aceptar la encuesta, se entablo una conversación con los 46 docentes de la sección vespertina que conforman la muestra, se explicó como llenar la encuesta y se procedió a realizarla. A lo cual, se buscó un horario apropiado para que cada docente cuente con el tiempo para llenar cada ítem de los cuestionarios.

## **2.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se lo hizo con estadísticos como Excel y SPSS, donde una vez recolectada la información se creó la base de datos en Excel, misma que se ingresó en el estadístico SPSS para obtener los resultados descriptivos, además, se realizó la comprobación de hipótesis calculando el nivel de significancia, se calculó la correlación de las variables aplicando la correlación Spearman y se calculó la regresión lineal para predecir la influencia de una variable con otra, datos que sirvieron para realizar la discusión confrontando los antecedentes y referentes teóricos, así como para la obtención de las conclusiones.

## **2.7. Aspectos éticos**

Los factores éticos del actual estudio, incurren en el compromiso, beneficencia, justicia y la responsabilidad de su desarrollo (López, Quintero y Machado, 2007; Ander-Egg, 1995). En el cual se respetó la pertenencia intelectual de los autores, realizando la citación de cada texto. Además, se respetó la integridad de cada participante, se le informó el objetivo del estudio y este firmó el consentimiento informado, autorizando su participación y se mantuvo el anonimato de sus respuestas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivos

**Objetivo específico 1.** Conocer la influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 3

*Nivel de la dimensión autoconciencia y los estilos de resolución de conflictos*

Variable: Estilos de resolución de conflictos							
Dimensión:	Niveles	Regular		Eficiente		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Autoconciencia	Medio	1	2,2%	1	2,2%	2	4,3%
	Alto	11	23,9%	33	71,7%	44	95,7%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 3, indica que un 71,7% (33) de los profesores declaran en el nivel alto la dimensión autoconciencia y en un nivel eficiente los estilos de resolución de conflictos en la Unidad Educativa El Empalme, año 2019, lo que demuestra que los docentes poseen la habilidad para conocer y usar sus sentimientos, así como para buscar estrategias para resolver conflictos. Por otra parte, el 23,9% (11) de los docentes establecen en el nivel alto la dimensión autoconciencia y como regular los estilos de resolución de conflictos, indicando que poseen escasas actitudes para resolver problemas.

**Objetivo específico 2.** Determinar la influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.

Tabla 4

*Nivel de la dimensión autocontrol y los estilos de resolución de conflictos*

Variable: Estilos de resolución de conflictos							
Dimensión:	Niveles	Regular		Eficiente		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Autocontrol	Medio	5	10,9%	3	6,5%	8	17,4%
	Alto	7	15,2%	31	67,4%	38	82,6%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 4, indica que un 67,4% (31) de los maestros declaran en un nivel alto la dimensión autocontrol y en un nivel eficiente los estilos de resolución

de conflictos en la Unidad Educativa El Empalme, demostrando que los docentes poseen la habilidad de controlar sus emociones y frustraciones, así como para crear tácticas favorables para resolver los problemas que se presentan fomentando relaciones interpersonales duraderas. Además, en este mismo año el 15,2% (7) de los docentes califican como regular los estilos de resolución de conflictos y en el nivel alto la dimensión autocontrol.

**Objetivo específico 3.** Conocer la influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 5

*Nivel de la dimensión automotivación y los estilos de resolución de conflictos*

<b>Variable: Estilos de resolución de conflictos</b>							
Dimensión:	Niveles	Regular		Eficiente		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
<b>Automotivación</b>	Medio	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Alto	10	21,7%	34	73,9%	44	95,7%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 5, indica que un 73,9% (34) de los maestros declaran en un nivel alto la dimensión automotivación y en un nivel eficiente los estilos de resolución de conflictos en la Unidad Educativa El Empalme, lo que demuestra que los docentes poseen la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos propuestos. Por otro lado, el 21,7% (10) de los docentes califican como regular los estilos de resolución de conflictos y en el nivel alto la automotivación.

**Objetivo específico 4.** Establecer la influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 6

*Nivel de la dimensión empatía y los estilos de resolución de conflictos*

<b>Variable: Estilos de resolución de conflictos</b>							
Dimensión:	Niveles	Regular		Eficiente		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
<b>Empatía</b>	Medio	5	10,9%	1	2,2%	6	13,0%
	Alto	7	15,2%	33	71,7%	40	87,0%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia



**Interpretación:** La Tabla 6, indica que un 71,7% (33) de los profesores declaran en un nivel alto la dimensión empatía y en un nivel eficiente los estilos de resolución de conflictos, indicando que los profesores captan las emociones de otros y entienden él porque del actuar de los mismos, previniendo conflictos futuros. Además, en este mismo año el 15,2% (7) de los docentes califican en el nivel alto la dimensión empatía y en el nivel regular los estilos de resolución de conflictos.

**Objetivo específico 5.** Determinar la influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 7

*Nivel de la dimensión habilidades sociales y los estilos de resolución de conflictos de los docentes*

<b>Variable: Estilos de resolución de conflictos</b>							
<b>Dimensión:</b>	Niveles	Regular		Eficiente		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Habilidades sociales</b>	Medio	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%
	Alto	10	21,7%	34	73,9%	44	95,7%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 7, indica que un 73,9% (34) de los maestros declaran en un nivel alto la dimensión habilidades sociales y en un nivel eficiente los estilos de resolución de conflictos en la Unidad Educativa El Empalme, indicando que los docentes son capaces de establecer trabajos en equipos logrando que las relaciones interpersonales surjan en función de un objetivo común. Además, en este mismo año el 21,7% (10) de los docentes califican en el nivel alto la dimensión habilidades sociales y en el nivel regular los estilos de resolución de conflictos.

**Objetivo general**

Establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019

Tabla 8

Nivel de la inteligencia emocional y los estilos de resolución de resolución de conflictos

		<b>Estilos de resolución de conflictos</b>					
		Regular		Eficiente		Total	
<b>Inteligencia emocional</b>	Niveles	N°	%	N°	%	N°	%
	Medio	1	2,2%	0	0,0%	1	2,2%
	Alto	11	23,9%	34	73,9%	45	97,8%
	Total	12	26,1%	34	73,9%	46	100%

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 8, indica que un 73,9% (34) de los profesores de la unidad educativa El Empalme, declaran en un nivel alto la inteligencia emocional y en un nivel eficiente los estilos de resolución de conflictos en el año 2019, lo que se interpreta como el uso adecuado de sus capacidades para conocer, entender y manejar sus emociones, influencia positiva en grupos de trabajo, la habilidad para percibir y entender los sentimientos de otros, así como el uso de tácticas y estrategias adecuadas para los diferentes problemas que se presenten. Además, en este mismo año el 23,9% (11) de los docentes califican en un nivel alto la inteligencia emocional y en un nivel regular los estilos de resolución de conflictos, indicando que poseen una escasa habilidad para afrontar situaciones de conflictos.

### 3.2. Comprobación de hipótesis

#### Hipótesis específica 1

**Ha1** La dimensión autoconciencia influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

**Ho1** La dimensión autoconciencia no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 9

*Influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos*

		<b>Estilos de resolución de conflictos</b>	
Dimensión: Autoconciencia	Correlación de Spearman	.452	
	Sig. (bilateral)	.001	
	R	.232	

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 9, indica que el valor de significancia .001 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .452 indicando que existe correlación significativa positiva débil entre la dimensión autoconciencia y los estilos de resolución de conflictos. Respecto a R (regresión

lineal) el valor logrado .232 predice que la dimensión autoconciencia influye en un 23,2% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 2

**Ha2** La dimensión autocontrol influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

**Ho2** La dimensión autocontrol no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 10

*Influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos*

	Estilos de resolución de conflictos	
Dimensión: Autocontrol	Correlación de Spearman	.576
	Sig. (bilateral)	.000
	R	.306

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 10, muestra que el valor de significancia es .000 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .576 indicando que existe correlación significativa positiva media entre la dimensión autocontrol y los estilos de resolución de conflictos. En cuanto a R el valor logrado .306 predice que la dimensión autocontrol influye en un 30,6% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

**Ha3** La dimensión automotivación influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

**Ho3** La dimensión automotivación no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 11

*Influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos*

	Estilos de resolución de conflictos	
Dimensión: Automotivación	Correlación de Spearman	.395
	Sig. (bilateral)	.001
	R	.218

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 11, muestra que el valor de significancia es .001 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .395 indicando que existe correlación significativa positiva débil entre la dimensión automotivación y los estilos de resolución de conflictos. En cuanto a R (regresión lineal) el valor logrado .218 predice que la dimensión automotivación influye en un 21,8% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica 4**

**Ha4** La dimensión empatía influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

**Ho4** La dimensión empatía no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 12

*Influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos*

	Estilos de resolución de conflictos	
Dimensión: Empatía	Correlación de Spearman	.639
	Sig. (bilateral)	.000
	R	.438

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 12, muestra que el valor de significancia es .000 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .639 indicando que existe correlación significativa positiva media entre la dimensión empatía y los estilos de resolución de conflictos. En cuanto a R (regresión lineal) el valor logrado .438 predice que la dimensión empatía influye en un 43,8% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica 5**

**Ha5** La dimensión habilidades sociales influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

**Ho5** La dimensión habilidades sociales no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes

Tabla 13

*Influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos*

		Estilos de resolución de conflictos	
Dimensión: Habilidades sociales	Correlación de Spearman		.604
	Sig. (bilateral)		.000
	R		.442

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 13, muestra que el valor de significancia es .000 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .604 indicando que existe correlación significativa positiva media entre la dimensión habilidades sociales y los estilos de resolución de conflictos. Respecto a R (regresión lineal) el valor .442 predice que la dimensión habilidades sociales influye en un 44,2% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis General**

**HaG** La inteligencia emocional influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019.

**HoG** La inteligencia emocional no influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019.

Tabla 14

*Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos*

		Estilos de resolución de conflictos	
Inteligencia emocional	Correlación de Spearman		.608
	Sig. (bilateral)		.000
	R		.429

**Fuente:** Cuestionario sobre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos

Elaboración propia

**Interpretación:** La Tabla 14, muestra que el valor de significancia es .000 es menor a .05 establecido por el estudio y el valor de correlación Spearman (rho) es .608 indicando que existe correlación significativa positiva media entre la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos. Respecto a R (regresión lineal) el valor .429 predice que la variable inteligencia emocional influye en un 42,9% en la variable estilos de resolución de conflictos, por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo 1: Conocer la influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, los referentes teóricos aluden que la dimensión autoconciencia es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y el efecto de estos en nuestras acciones (Goleman, 1995). En la Tabla 3, los datos descriptivos de la dimensión autoconciencia en la institución El Empalme ostentan que el 71,7%, (33) de los docentes expresaron contar con un nivel alto en cuanto a la autoconciencia lo que les permite contar con un eficiente estilo para la resolución de conflictos, esto indica que los docentes cuentan con capacidades para conocer y usar sus sentimientos, así como para gestionar sus emociones en busca de estrategias pertinentes para resolver los conflictos presentados. En la Tabla 9, los datos inferenciales muestran que existe una correlación significativa positiva débil y predice que la dimensión autoconciencia influye en un 23,2% en los estilos de resolución de conflictos. Postulados que discrepan con el estudio de Rodríguez (2016) que indica que el 83,3% de los docentes cuenta con un nivel medio en su componente intrapersonal, mostrando que aún tienen carencia en sus emociones, su seguridad y autoestima. Por otra parte estos resultados coinciden con los planteamientos de Buitrón y Navarrete (2008) y Barón (1997) que infieren que es necesario que los maestros busquen su desarrollo emocional, conozcan y sepan cómo manejar cada acción, solo después de lograrlo podrán adquirir las estrategias, destrezas y herramientas necesarias para llegar a inculcarlos en los estudiantes, en ese sentido, los docentes necesitan comprender y entender el porqué de sus sentimientos para saber cómo actuar y hacerle frente ante cualquier dificultad que se presente.

En relación con el objetivo 2: Determinar la influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, los referidos teóricos aluden que la dimensión autocontrol es la habilidad de controlar nuestros sentimientos y acciones ante cualquier situación (Goleman, 1995). En la Tabla 4, los datos descriptivos de la dimensión autocontrol en la institución El Empalme ostentan una propensión positiva, el 67,4% (31) de los docentes expresan contar en un nivel alto en la dimensión autocontrol y en un nivel eficiente el manejo de los

estilos de resolución de conflictos. Asimismo, el 15,2% (7) de los docentes califican como regular la conducción de los estilos de resolución de conflictos y en el nivel alto la dimensión autocontrol. En la Tabla 10, los datos inferenciales revelan la existencia de una correlación significativa positiva media y predicen que la dimensión autocontrol influye en un 30,6% en los estilos de resolución de conflictos. Resultados que discrepan con el estudio realizado por González (2017) sobre la inteligencia emocional en la gestión docente, en la cual se encontró que en los indicadores de autodominio y manejo de conflictos los alumnos tenían insatisfacción, puesto que los maestros exhibieron deficiencias en el ejercicio apto de su rol como apoderado de la clase, presentando inconvenientes para manejar ciertas aptitudes ante contextos difíciles. Asimismo, estos resultados concuerdan con los planteamientos de Goleman (1995), Gardner (1998) al indicar que los individuos necesitan desarrollar la habilidad para controlar sus emociones, así como la ira y frustraciones, además existe concordancia con los planteamientos de Sáez (1998), Galtung (1980) mismos que hace hincapié en que la falta de dominio de las emociones por parte de algunas personas, perjudica cuando este trate de buscar soluciones a los conflictos, volviendo más complicado su resolución. A lo cual se infiere que una mala regulación de las emociones incide en el desempeño laboral y a su vez en la gestión de conflictos que se presentan en sus labores.

En relación con el objetivo 3: Determinar la influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, los referidos teóricos aluden que la dimensión automotivación es la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos propuestos, sin decaer ante frustraciones e inconvenientes, manteniendo siempre el empuje necesario para nuevos proyectos (Goleman, 1995). En la Tabla 5, los datos descriptivos de la dimensión automotivación en la institución El Empalme ostentan una tendencia positiva, el 73,9% (34) de los docentes indican contar con un nivel alto en la dimensión automotivación y en un nivel eficiente el manejo de los estilos de resolución de conflictos, demostrando que los docentes poseen la habilidad para impulsarse al logro de objetivos y solo el 21,7% (10) de los docentes manifestaron contar con un nivel regular el manejo de los estilos de resolución de conflictos y en un nivel alto la dimensión automotivación. En la Tabla 11, los datos inferenciales muestran que

existe una correlación significativa positiva débil y predice que la dimensión automotivación influye en un 21,8% en los estilos de resolución de conflictos. Resultados que discrepan con el estudio de Agudo (2016) sobre la inteligencia emocional en docentes de la ciudad de Pampas, donde se observó que el 88% de docentes se encuentran con un nivel muy bajo en la inteligencia intrapersonal, el 12% se encuentra en el nivel bajo, lo que representa que la mayor parte de profesores presentan ciertos inconvenientes para dar a conocer sus sentimientos y se manifiestan restringidos por sentimientos de timidez, lo que conllevan a que se sientan frustrados y no busquen su crecimiento profesional. Por otra parte, estos resultados concuerdan con los planteamientos presentados por Dallos y Mejía (2012), al manifestar que los individuos que poseen la habilidad para crear estrategias que permiten mitigar problemas se les facilita lograr los objetivos que se planteen. Por lo tanto, se infiere que las personas con alto nivel emocional buscan crecer profesionalmente y así ser competitivos en sus labores y al generarse cualquier discrepancia entre sus colegas intentaran defender su punto de vista.

En relación con el objetivo 4: Establecer la influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, los referidos teóricos aluden que la dimensión empatía es la destreza de concebir las necesidades y los deseos de terceros, logrando conocer y entender el porqué del actuar de la otra persona (Goleman, 1995). En la Tabla 6, los resultados descriptivos de la dimensión empatía en institución El Empalme ostentan una tendencia positiva, el 71,7% (33) de los docentes declaran tener un nivel alto en la dimensión empatía y un eficiente manejo de los estilos de resolución de conflictos, mientras él 15,2% (7) enuncian tener un manejo regular en los estilos de resolución de conflictos y un alto nivel de empatía. En la Tabla 12, los datos inferenciales muestran que existe una correlación significativa positiva media y predice que la dimensión empatía influye en un 43,8% en los estilos de resolución de conflictos. Postulados que discrepan con el estudio realizado por Agudo (2016) en el cual 44% de los docentes mostraron tener un nivel adecuado en su inteligencia interpersonal, el 21% se encuentra en el nivel bajo y el 15% en un nivel muy bajo, lo cual representa que tienen dificultades para establecer relaciones interpersonales,



mostrando desinterés por los sentimientos de otros y poca colaboración. Resultados que coinciden con los planteamientos de Goleman (1995), Buitrón y Navarrete (2008), Barón (1997), mismos que expresan que los individuos que son capaces de percibir los sentimientos del otro establecen una escucha activa, anticipan hechos que permiten el actuar con asertividad ante cualquier circunstancia, del mismo modo tenemos a Caivano et al. (1997) y Thomas y Kilmann (1974) que mantienen que los docentes que perciben los sentimientos y malestar de sus compañeros y estudiantes pueden tomar acciones asertivas que prevengan malestar o por el sentido contrario, el de generar conflictos. Por consiguiente, se infiere que los docentes que poseen un alto nivel empático buscan hallar una solución que compense los intereses de sus colegas.

En relación con el objetivo 5: Establecer la influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos de los docentes, los referidos teóricos señalan que la dimensión habilidades sociales es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos (Goleman, 1995). En la Tabla 7, los datos descriptivos de la dimensión habilidades sociales en la institución El Empalme ostentan una tendencia positiva, el 73,9% (34) de los docentes enuncian tener un nivel alto en la dimensión habilidades sociales y un eficiente manejo en los estilos de resolución de conflictos, mientras el 21,7% enuncian tener un nivel regular en el manejo de los estilos de resolución de conflictos y un nivel alto en sus habilidades sociales. En la Tabla 13, los datos inferenciales exponen que existe una correlación significativa positiva media y predice que la dimensión habilidades sociales influye en un 44,2% en los estilos de resolución de conflictos. Resultados que concuerdan con el estudio de Alvarado (2018) que determinó la existencia de una correlación positiva considerable entre comunicación asertiva y resolución de conflictos, lo cual nos infiere que si hay una mejor comunicación asertiva habrá una mejor resolución de conflictos, indicando que los docentes que poseen una adecuada habilidad social se comunican asertivamente con sus compañeros y alumnos y a la vez esto ayuda a resolver con mayor rapidez los conflictos que se presenten. Asimismo, coinciden con los planteamientos teóricos de Goleman (1995), Caivano et al. (1997), Barón (1997), quienes expresan que las personas que son capaces de realizar un buen

trabajo en equipo, interesarse por sus compañeros, generan impulsos positivos a la consecución de los objetivos grupales, así también, Thomas y Kilmann (1974) y Torrego (2000), manifiestan que las personas necesitan mantener una buena relación con sus compañeros, lo cual ayuda a solucionar problemas con rapidez. Por consiguiente, se infiere que los docentes que poseen un alto nivel en sus habilidades sociales tienen buenas relaciones con sus compañeros, buscaran la consecución de los objetivos grupales y al ocasionarse un conflicto entre ellos, intentaran conseguir un arreglo que beneficie a otros y así mismo, tratando de evitar que el problema se incremente llegando a una solución adecuada e intermedia.

En relación con el objetivo general: Establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019, los referidos teóricos mencionan que la inteligencia emocional es la destreza con la que cuenta un individuo para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presenten en el diario vivir (Goleman, 1995). En la Tabla 8, los datos descriptivos de la variable inteligencia emocional en la institución El Empalme exhiben una tendencia positiva, el 73,9% (34) de los docentes declaran tener un nivel alto la inteligencia emocional y en un nivel eficiente el manejo de los estilos de resolución de conflictos, mientras el 23,9% (11) de los profesores califican en un nivel alto la inteligencia emocional y en un nivel regular los estilos de resolución de conflictos. En la Tabla 14, los resultados inferenciales exponen la existencia de una correlación significativa positiva media y predice que la variable inteligencia emocional influye en un 42,9% en los estilos de resolución de conflictos. Resultados que discrepan muy poco con el estudio realizado por Lanazca (2017) donde encontró que existe una correlación directa y débil entre ambas variables; es decir, los individuos que presenten altos niveles de inteligencia emocional son propensos a utilizar los diferentes estilos de manejo de conflictos de acuerdo con el contexto que se presente. Asimismo, estos resultados coinciden con Uehara (2017) el cual, determinó que la inteligencia emocional incide en la gestión de conflictos de los profesores, demostrando que si un docente no posee un adecuado manejo de sus emociones es poco probable que pueda remediar los problemas cotidianos que se le presentan. Además, concuerdan con los planteamientos de Gardner (1998),

Torrego (2000) y Sáez (1998), al manifestar que las personas necesitan tener un control adecuado de sus emociones para poder hacer frente a cualquier circunstancia. Con estos resultados se infiere que los profesores que presentan un alto nivel de inteligencia emocional tienen la habilidad de controlar y manejar sus emociones, permitiendo entablar buenas relaciones con sus compañeros y mantener una actitud o estilo adecuado para resolver los problemas que se presente.

## V. CONCLUSIONES

Se conoció que la dimensión autoconciencia influye en los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, aseveración fundamentada en la Tabla 9 con sig.: .001 (menor a .05); rho: .452 (correlación positiva débil) y R: .232 permitiendo predecir un nivel de influencia del 23,2%.

Se determinó que la dimensión autocontrol influye en los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, aseveración fundamentada en la Tabla 10 con sig.: .000 (menor a .05); rho: .576 (correlación positiva media) y R: .306 permitiendo predecir un nivel de influencia del 30,6%.

Se conoció que la dimensión automotivación influye en los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, afirmación basada en la Tabla 11 con sig.: .001 (menor a .05); rho: .395 (correlación positiva débil) y R: .218 permitiendo predecir un nivel de influencia del 21,8%.

Se estableció que la dimensión empatía influye en los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, aseveración basada en la Tabla 12 con sig.: .00 (menor a 0,05); rho: .639 (correlación positiva media) y R: .438 permitiendo predecir un nivel de influencia del 43,8%.

Se determinó que la dimensión habilidades sociales influye en los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, aseveración basada en la Tabla 13 con sig.: .000 (menor a .05); rho: .604 (correlación positiva media) y R: .442 permitiendo predecir un nivel de influencia del 44,2%.

La inteligencia emocional influye significativamente con los estilos de resolución de conflictos de los profesores de la Unidad Educativa El Empalme, aseveración basada en la Tabla 14 con sig.: .000 (menor a .05); rho: .608 (correlación positiva media) y R: .429 permitiendo predecir un nivel de influencia del 42,9%

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar programas de entrenamiento sobre inteligencia emocional y estrategias de resolución de problemas a los nuevos profesores que ingresan a laborar en la institución, que permita mantener y mejorar el nivel de inteligencia emocional actual a lo largo del tiempo y el uso de estrategias eficaces en la solución de problemas.

Se recomienda que se realicen investigaciones sobre la inteligencia emocional y la gestión de problemas y otras variables relacionadas en otras instituciones de la localidad, que permitan comparar los resultados de la presente investigación.

Se recomienda a las autoridades identificar a los docentes que presentan problemas en el manejo de los estilos de resolución de conflictos, para poder actuar a tiempo y enseñarles a usar estrategias que permitan disipar las situaciones de riesgos en docentes y estudiantes.

Se recomienda a las autoridades proponer actividades integrativas para todas las jornadas que fortalezca las relaciones interpersonales de los docentes, a través de talleres vivenciales que permitan emitir las discrepancias de los docentes con sus compañeros y así evitar los futuros conflictos.

Se recomienda a los docentes que impartan temas relacionados a la inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos a los alumnos de su tutoría, utilizando casos prácticos que permitan que reaccionen adecuadamente ante situaciones conflictivas que se presentan en las aulas y en sus hogares.

Se recomienda a las autoridades aplicar continuamente test sobre inteligencia emocional y formas de resolver los problemas, para mantener el alto nivel de inteligencia emocional que presenta la institución y mejorar las actitudes que se toman al resolver un conflicto en los docentes, así brindar un apoyo oportuno a quien lo necesite.

## REFERENCIAS

- Aguado, J. (2016). *Inteligencia Emocional en docentes de Instituciones Educativas de la ciudad de Pampas*. Perú: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Alvarado, M. (2018). *Comunicación asertiva y resolución de conflictos en la Institución Educativa Virgen del Carmen, Dos de Mayo, 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarez, E. (2018). La competencia emocional como reto en la formación y actualización docente. Reflexiones a partir de un estudio de casos en educación básica en México. *Controversias y concurrencias Latinoamericanas*, 10(17), 199-220.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Baron, L. (1997). *Emocional Quotient Inventory Technical Manual*. Toronto: MultHealth Systems Inc.
- Bernal, A., Arocena, F., & Cedillo, L. (2012). Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 299-311.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Education.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7- 43.
- Blake, R., & Mouton, J. (1964). *The managerial grid*. Houston: Gulf Publishing ce.
- Buitron, s., & Navarrete, P. (2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 4, 8.
- Caivano, R., Gobbi, M., & Padilla, R. (1997). *Negociación y mediación : instrumentos apropiados para la abogacía moderna*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional (Segunda ed.)*. Mexico: Mac Graw-Hill.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.

- Dallos, C., & Mejia, O. (2012). *Resolución de Conflictos desde las Competencias Ciudadanas con estudiantes del grado noveno del colegio nuestra Señora de la Anunciación de Cali*. Cali: Universidad tecnológica de Pereira.
- Egoavil, M. (2016). *La convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica en las instituciones educativas de la Red 12 Ugel 02*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernandez, B., & Ruiz, D. (2004). *La inteligencia emocional en la educación*. España: Facultad de psicología de la Universidad de Malaga.
- Galarza, J. (2016). *Desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes de básica superior de la Escuela de Educación Básica Plinio Robalino Cruz de la ciudad de Quito, año lectivo 2015-2016*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Galtung, J. (1980). *The Basic Needs Approach*, en Katrin Lederer, David Antal y Johan Galtung (Eds), *Human Needs: A Contribution to the Current Debate*, Cambridge. Massachusetts: Koningstein, Anton Hain.
- Garcia, F. (2002). *El Cuestionario*. Mexico: Limusa S.A.
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences*. New York: BasicBooks.
- Gardner, H. (1998). A Reply to Perry D. Klein's 'Multiplying the problems of intelligence by eight'. *Canadian Journal of Education*, 96-102.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- González, J. (29 de Julio de 2017). La inteligencia emocional en la gestión docente. *Arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales (CIEG)*, 73-85.
- Heinz, D. (1997). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Ariel.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Lanazca, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- Lopez, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Revista de estudio interdisciplinario en ciencias sociales Universidad Rafael Belloso Chacín*, 345-357.
- Lucas, M. (2017). La orientación familiar y las carencias afectivas en el desarrollo del escolar ecuatoriano. *Transformación*, 13(1), 66-75.
- Martineaud, S., & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mayer, J. (1997). *What is emotional intelligence? En P. Salovey y Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Mayer, J. y. (1997). *What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Meier, G. (2001). *The persistence process: Development and test of a stage model. Dissertation Abstract International Section A: Humanities & Social Sciences*. Urbana-Champaign: Universidad de Illinois.
- MINEDUC, Vision, W., & UNICEF. (2015). *Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador violencia entre pares*. Ecuador: Ministerio de Educación.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. *International Journal of Morphol*, 35(1), 227-232.
- Perez, C. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pincay, I., Candelario, G., & Castro, J. (2018). Inteligencia emocional en el desempeño docente. *Psicología UNEMI*, 2(2), 32-40.
- Ramos, M., Ravello, C., & Rivera, S. (2013). *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Ministerio de Educación. Lima: Quad graphics Perú S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.



- Rodríguez, B. (2016). *La inteligencia emocional y la práctica docente en la Institución Educativa Industrial "Estados Unidos" de la UGEL 04, distrito de Comas – 2016*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Sáez, A. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- San José, A. (2001). *El espacio del profesor*. España: Grupo Unison Ediciones.
- Thomas, K., & Kilman, R. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Torrego, J. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Uehara, J. (2017). *Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- UNESCO. (2014). *Educación y Desarrollo Post-2015: Convivencia escolar*. UNESCO.
- Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Dimensión Empresarial*, 13(1), 73-94.
- Zorrilla, S. (1985). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Oceano.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de la variable inteligencia emocional

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSGRADO

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

#### Cuestionario de Inteligencia Emocional

**Instrucciones:** Estimado (a) docente, el presente instrumento tiene una serie de proposiciones que permiten hacer una descripción de sí mismo, en el uso y control de la inteligencia emocional en su vida.

No existen respuestas correctas o incorrectas, le solicito que lea cada pregunta y exprese su opinión, marcando con una "x" en la casilla que corresponda según la siguiente escala:

		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°.	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Soy capaz de sentir y expresar mis sentimientos de forma adecuada					
2	Expreso mis sentimientos, acorde a la situación en que me encuentre					
3	Comprendo bien mis estados de ánimo					
4	Cuando no me siento bien, comprendo el porqué de mi malestar					
5	Reconozco cuando algo me molesta					
6	Conozco mis fortalezas y debilidades					
7	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades					
8	Valoro lo que piensan las personas sobre mi					
9	Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo					
10	Pienso sobre los efectos que tendrían mis actos en los demás					
11	Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos					
12	Soy capaz de controlar mis impulsos ante situaciones problemáticas					
13	Admito de buena gana mis errores y asumo mis responsabilidades					

14	Normalmente, no realizo juicios prematuros sobre personas que recién conozco					
15	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos					
16	Tengo pensamientos positivos que me impulsan a cumplir retos					
17	En trabajos en grupo, generalmente soy quien toma la iniciativa					
18	Yo, tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer					
19	Siempre soy perseverante hasta alcanzar los objetivos propuestos					
20	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos					
21	Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.					
22	Tengo la capacidad de percibir los sentimientos de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.					
23	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás					
24	Cuando alguien me cuenta un problema, me conecto rápidamente con los sentimientos de esa persona					
25	Pienso como se sentirán los demás antes de expresar mi opinión					
26	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas					
27	Tengo la capacidad de escuchar y analizar el punto de vista de otra persona, aunque este sea diferente al mío.					
28	Tengo la habilidad de influir y persuadir en las emociones y acciones de los demás					
29	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.					
30	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas					
31	Generalmente soy capaz de trabajar y cooperar con los demás para la consecución de una meta común					
32	Escucho, evaluo y analizo las ideas de mis compañeros					
33	Impulso a mi equipo a la consecución de los objetivos					
34	Busco estrategias y alternativas que lleven al cumplimiento de objetivos					
35	Habitualmente tomo la responsabilidad de dirigir y crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas					

## Anexo 2: Ficha Técnica de la variable inteligencia emocional

- 1. NOMBRE** : Cuestionario para medir el nivel de inteligencia emocional
- 2. AUTORES** : Zambrano Toapanta Angy Yolimar
- 3. FECHA** : 2019
- 4. ADAPTACIÓN** : Cuestionario de Goleman
- 5. FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2019
- 6. OBJETIVO** : Determinar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme
- 7.-APLICACIÓN** : Docentes de la Unidad Educativa El Empalme
- 8.-ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 9. DURACIÓN** : 30 minutos
- 10. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 11. N° DE ÍTEMS** : 35
- 12. DISTRIBUCIÓN: Dimensiones e indicadores**
- |   |   |
|---|---|
| <b>1° AUTOCONCIENCIA: 10 ítems</b>      | <b>4° EMPATÍA: 06 ÍTEMS</b>                     |
| Expresar sentimientos: 1, 2 ítems.      | Percibir sentimientos de otros: 22, 23 ítems    |
| Comprender mis sentimientos: 3, 4 ítems | Conectar con los sentimientos del otro: 24 ítem |
| Reconocer mis sentimientos: 5, 6 ítems  | Ponerse en el lugar del otro: 25 ítem           |

Valoración propia: 7,8 ítems

Influencia en el actuar del otro: 9, 10 ítems

## 2° **AUTOCONTROL: 05 ÍTEMS**

Control de emociones: 11 ítem

Control de impulsos: 12 ítem

Asumir responsabilidades: 13 ítem

Juicios prematuros: 14 ítem

Toma de conciencia: 15 ítem

## 3° **AUTOMOTIVACIÓN: 06 ÍTEMS**

Impulso al logro de objetivos: 16 ítem

Iniciativa: 17, 18 ítems

Perseverancia: 19 ítem

Persistente: 20, 21 ítems

Sensibilidad: 26 ítem

Escucha activa: 27 ítem

## 5° **HABILIDADES SOCIALES: 08 ÍTEMS**

Influencia en otros: 28 ítem

Iniciativa: 29 ítems

Habilidad para negociar: 30 ítem

Trabajo en equipo: 32, 32 ítems

Logro de objetivos: 33, 34 ítems

Liderazgo: 35 ítem

## 13. EVALUACIÓN

### ▪ Puntuaciones

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca	4	Casi siempre
2	Casi nunca	5	Siempre
3	A veces		

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
	Autoconciencia		Autocontrol		Automotivación		Empatía		Habilidades sociales	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>Bajo</b>	1	16	1	08	1	10	1	10	1	13
<b>Medio</b>	17	33	09	17	11	20	11	20	14	26
<b>Alto</b>	34	50	18	25	21	30	21	30	27	40

- Evaluación de variable

Niveles	Inteligencia Emocional	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>Bajo</b>	1	58
<b>Medio</b>	59	116
<b>Alto</b>	117	175

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El (la) docente que se ubique en este nivel de inteligencia emocional muestra que no posee capacidad de razonar, percibir y comprender sus emociones, así como una falta de habilidad social, lo cual ocasiona un descontrol en su actuar ante cualquier alteración que sufra en su conducta por no saber reaccionar de manera efectiva ante ciertas situaciones que se presentan en el día a día, lo cual ocasiona inconvenientes en el ámbito laboral al crear conflictos en sus interacciones sociales con sus compañeros. Su puntuación oscila entre 1 y 65</p>	<p>El (la) docente que se encuentra en este nivel de inteligencia emocional muestra que posee poca capacidad para conocer y manejar sus emociones, se le dificulta reaccionar favorablemente ante ciertas situaciones, pocas veces percibe y entiende los sentimientos de otros, presenta una deficiente habilidad social, ocasionando que se presenten inconvenientes en su ambiente laboral, por no saber actuar ante la variedad de situaciones que se presentan. Su puntuación oscila entre 66 y 130</p>	<p>El (la) docente que se encuentra en este nivel de inteligencia emocional muestra que posee las capacidades de conocer y manejar sus emociones, dotado de cualidades de fácil adaptación a diferentes medios sociales, reaccionando ante cualquier situación que se le presente de manera favorable, así como la habilidad de percibir y entender los sentimientos de otros y una influencia positiva en grupos de trabajo, produciendo un propicio ambiente laboral entre compañeros y eficiencia en su trabajo. Su puntuación oscila entre 131 y 195</p>

#### 14. VALIDACIÓN

: El instrumento presenta validez de contenido, para tal efecto, los expertos evaluaron la coherencia, congruencia y precisión teórica del instrumento con la investigación

#### 15. CONFIABILIDAD

: A través del estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0,850. Con respecto a la prueba de ítems-total los valores oscilan entre 0,835 y 0,856

### Anexo 3: Base de datos de la variable inteligencia emocional

	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	31	32	33	34	35		
1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	3	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	4	3	3	5	3	5	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	3	3	1	5	5	5	5	4		
8	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	
9	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	2	2	3	1	3	5	1	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	2	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	
13	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	5	2	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2	5	5	5	4	4	4	
15	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
18	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	
19	4	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	2	3	4	1	3	3	4	3	5	4	5	4	
20	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
24	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	1	1	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
28	5	4	5	1	5	5	3	5	2	2	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4	4	1	2	1	3	5	5	4	4	2	4	5	5	4	3	3	
29	5	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	1	3	5	3	5	5	5	3	2	5	3	1	2	5	1	3	3	5	5	5	4	3	3	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
31	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
32	1	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	1	4	4	5	3	1	1	3	3	1	4	3	4	5	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1
33	3	3	5	4	5	5	1	3	4	3	5	5	1	1	5	3	4	5	2	1	3	4	2	3	1	3	1	2	5	5	5	2	5	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
36	4	5	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	1	5	5	3	4	5	5	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
37	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	5	3	4
45	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
46	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3



**Anexo 4: Estadísticos de confiabilidad de la variable inteligencia emocional**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	39

**Prueba Ítems Total**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	151,05	115,665	,191	,850
VAR00002	151,09	120,658	-,130	,856
VAR00003	151,27	118,113	,027	,854
VAR00004	151,14	117,266	,109	,851
VAR00005	151,32	113,751	,294	,847
VAR00006	150,77	116,660	,182	,849
VAR00007	150,91	120,372	-,127	,854
VAR00008	151,09	112,182	,383	,845
VAR00009	151,64	111,671	,506	,842
VAR00010	151,50	111,690	,330	,847
VAR00011	151,36	112,052	,525	,842
VAR00012	151,41	116,063	,169	,850
VAR00013	150,64	116,433	,308	,847
VAR00014	150,86	116,790	,163	,850
VAR00015	152,91	109,706	,379	,845
VAR00016	151,64	114,338	,209	,850
VAR00017	150,82	118,823	,014	,852
VAR00018	151,91	114,753	,322	,846
VAR00019	151,73	110,017	,664	,839
VAR00020	151,18	114,061	,508	,844
VAR00021	151,00	115,524	,313	,847
VAR00022	151,82	110,918	,326	,847
VAR00023	152,00	106,286	,643	,837

VAR00024	152,23	106,946	,753	,835
VAR00025	151,55	110,450	,577	,840
VAR00026	151,68	114,418	,263	,848
VAR00027	151,50	111,500	,528	,842
VAR00028	151,18	112,632	,461	,843
VAR00029	151,95	108,617	,513	,841
VAR00030	153,18	119,584	-,061	,858
VAR00031	151,91	113,134	,394	,845
VAR00032	151,77	111,327	,488	,842
VAR00033	151,14	112,695	,514	,843
VAR00034	151,45	113,117	,435	,844
VAR00035	151,05	111,188	,617	,841
VAR00036	150,91	113,134	,452	,844
VAR00037	151,05	110,712	,575	,841
VAR00038	152,00	114,571	,195	,850
VAR00039	151,68	113,561	,244	,849

## Anexo 5: Matriz de validación de los expertos variable inteligencia emocional

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el nivel de inteligencia emocional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme


**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espejo Salazar Silvia Ivonne

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora en Educación

**VALORACIÓN:**

Inadecuado	Regular	Adecuado
------------	---------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR


MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación					Observación y/o Recomendaciones					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación del ítem y la opción de respuesta							
Inteligencia Emocional Goleman (1996) define la inteligencia emocional como la capacidad con la que cuenta una persona para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presentan en el día a día. Además permite que como personas seamos conscientes de lo que sentimos y a la vez ser empáticos con el resto, para lograr controlar emociones y frustraciones que toleramos en nuestras labores, en el trabajo en equipo que realizamos, buscando así un progreso propio.	Autoconciencia Es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y el efecto de estos en los demás (Goleman, 1996)	Expresar sentimientos	Soy capaz de sentir y expresar mis sentimientos de forma adecuada	X					X										
			Expreso mis sentimientos, acorde a la situación en que me encuentre	X					X										
		Comprender mis sentimientos	Comprendo bien mis estados de ánimo	X						X									
			Cuando no me siento bien, comprendo el porqué de mi malestar	X						X									
			Reconozco cuando algo me molesta	X						X									
	Autocontrol Es la habilidad de controlar nuestras emociones y acciones ante cualquier	Influencia en el actuar del otro	Valoración propia	Conozco mis fortalezas y debilidades	X					X									
				Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades	X					X									
			Influencia en el actuar del otro	Valoro lo que piensan las personas sobre mí	X						X								
				Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo	X						X								
				Pienso sobre los efectos que tendrían mis actos en los demás	X						X								
Autocontrol Es la habilidad de controlar nuestras emociones y acciones ante cualquier	Control de emociones	Control de impulsos	Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos	X					X										
			Soy capaz de controlar mis impulsos ante situaciones problemáticas	X					X										
		Asumir responsabilidades	Admito de buena gana mis errores y asumo mis responsabilidades	X						X									

situación. (Goleman, 1996)	Juicios prematurados	Normalmente, no realizo juicios prematuros sobre personas que recién conozco
Toma de conciencia	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.	X
Impulso al logro de objetivos	Tengo pensamientos positivos que me impulsan a cumplir retos	X
Iniciativa	En trabajos en grupo, generalmente soy quien toma la iniciativa	X
Perseverancia	Yo, tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer	X
Persistente	Siempre soy perseverante hasta alcanzar los objetivos propuestos	X
Empatía	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos	X
Empatía	Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.	X
Empatía	Tengo la capacidad de percibir los sentimientos de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.	X
Empatía	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás	X
Empatía	Cuando alguien me cuenta un problema, me conecto rápidamente con los sentimientos de esa persona	X
Empatía	Pienso como se sentirán los demás antes de expresar mi opinión	X
Empatía	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas	X
Empatía	Tengo la capacidad de escuchar y analizar el punto de vista de otra persona, aunque este sea diferente al mío.	X

<b>Habilidades sociales</b> es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos. (Goleman, 1995)	Influencia en otros	Tengo la habilidad de influir y persuadir en las emociones y acciones de los demás																			
	Iniciativa	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.																			
	Habilidad para negociar	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas																			
	Trabajo en equipo	Generalmente soy capaz de trabajar y cooperar con los demás para la consecución de una meta común																			
		Escucho, evalúo y analizo las ideas de mis compañeros																			
		Impulso a mi equipo a la consecución de los objetivos																			
	Logro de objetivos	Busco estrategias y alternativas que lleven al cumplimiento de objetivos																			
	Liderazgo	Habitualmente como la responsabilidad de dirigir y crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas																			

  
Firma del Evaluador

Situación	Relación del indicador con el ítem		Relación del ítem y la opción de respuesta		Observación y/o Recomendaciones
	Si	No	Si	No	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	
	✓			✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el nivel de inteligencia emocional

OBJETIVO: Determinar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Vilo Miranda Oscar Manuel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Psicología*

VALORACIÓN:

<del>Excelente</del>	Buena	Regular	Deficiente	Mala
----------------------	-------	---------	------------	------

*[Firma]*  
 Dr. Oscar Manuel Vilo Miranda  
 FIRMA DEL EVALUADOR

situación. (Goleman, 1996)	Juicios prematuros	Normalmente, no realizo juicios prematuros sobre personas que recién conozco	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Automotivación es la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos. propuestos, sin decaer ante frustraciones e inconvenientes, manteniendo siempre el empuje necesario para nuevos proyectos. (Goleman, 1995)	Tomar de conciencia	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Impulso al logro de objetivos	Tengo pensamientos positivos que me impulsan a cumplir retos	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Iniciativa	En trabajos en grupo, generalmente soy quien toma la iniciativa	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Perseverancia	Yo, como la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Persistente	Siempre soy perseverante hasta alcanzar los objetivos propuestos	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Empatía	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Percepción de otros	Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Conectar con los sentimientos del otro	Tengo la capacidad de percibir los sentimientos de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Ponerse en el lugar del otro	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Sensibilidad	Cuando alguien me cuenta un problema, me conecto rápidamente con los sentimientos de esa persona	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Escucha activa	Pienso como se sentirán los demás antes de expresar mi opinión	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Escucha activa	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Escucha activa	Tengo la capacidad de escuchar y analizar el punto de vista de otra persona, aunque este sea diferente al mío.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/



<b>Habilidades sociales</b> es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos. (Goleman, 1995)	Influencia en otros	Tengo la habilidad de influir y persuadir en las emociones y acciones de los demás																		
	Iniciativa	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.																		
	Habilidad para negociar	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas																		
	Trabajo en equipo	Generalmente soy capaz de trabajar y cooperar con los demás para la consecución de una meta común																		
		Escucho, evaluo y analizo las ideas de mis compañeros																		
		Impulso a mi equipo a la consecución de los objetivos																		
		Busco estrategias y alternativas que lleven al cumplimiento de objetivos																		
		Habitualmente tomo la responsabilidad de dirigir y crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas																		

  
**Oscar Manuel Yula Miranda**  
**C.P. P. 3351**  
 Firma del Evaluador

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el nivel de inteligencia emocional

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de inteligencia emocional en sus dimensiones: autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espíritu García Gilbert Amador

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación y Comunicación social

**VALORACIÓN:**

Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Mala
X				

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
MIS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación					Observación y/o Recomendaciones					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación del ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si		No	Si	No	Si	No
Inteligencia Emocional Goleman (1996) define la inteligencia emocional como la capacidad con la que cuenta una persona para utilizar y controlar sus sentimientos de una manera adecuada en las diferentes contextos o problemas que se presentan en el diario vivir, además permite que como personas seamos conscientes de lo que sentimos y a la vez ser empáticos con	Autoconciencia Es la habilidad para conocer nuestros sentimientos y el efecto de estos en los demás (Goleman, 1996)	Expresar sentimientos	Soy capaz de sentir y expresar mis sentimientos de forma adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			Expreso mis sentimientos, acorde a la situación en que me encuentre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Comprender mis sentimientos	Comprendo bien mis estados de ánimo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Cuando no me siento bien, comprendo el porqué de mi malestar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Reconozco cuando algo me molesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Autocontrol Es la habilidad de controlar nuestras emociones y acciones ante cualquier	Valoración propia	Conozco mis fortalezas y debilidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Influencia en el actuar del otro	Valoro lo que piensan las personas sobre mí	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Pienso sobre los efectos que tendrían mis actos en los demás	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asumir responsabilidades	Control de emociones	Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Control de impulsos	Soy capaz de controlar mis impulsos ante situaciones problemáticas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Admito de buena gana mis errores y asumo mis responsabilidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

situación. (Goleman, 1996)	Juicios prematuros	Normalmente, no realizo juicios prematuros sobre personas que recién conozco						
Automotivación es la habilidad de impulsarse hacia el logro de objetivos propuestos, sin decaer ante frustraciones e inconvenientes, manteniendo siempre el empuje necesario para nuevos proyectos. (Goleman, 1995)	Tomar de conciencia	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos						
	Impulso al logro de objetivos	Tengo pensamientos positivos que me impulsan a cumplir retos						
	Iniciativa	En trabajos en grupo, generalmente soy quien toma la iniciativa						
	Perseverancia	Yo, como la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer						
	Persistente	Siempre soy perseverante hasta alcanzar los objetivos propuestos						
Empatía es la destreza de concebir las necesidades y los deseos de terceros, logrando conocer y entender el porqué del actuar de la otra persona. (Goleman, 1995)	Percibir sentimientos de otros	Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.						
	Conectar con los sentimientos del otro	Tengo la capacidad de percibir los sentimientos de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.						
	Ponerse en el lugar del otro	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás						
	Sensibilidad	Cuando alguien me cuenta un problema, me conecto rápidamente con los sentimientos de esa persona						
	Escucha activa	Pienso como se sentirán los demás antes de expresar mi opinión						
	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas	Tengo la capacidad de escuchar y analizar el punto de vista de otra persona, aunque este sea diferente al mío.						

<p><b>Habilidades sociales</b> es la habilidad de persuadir e influencias en los demás, siendo capaces de establecer trabajos en equipos. (Goleman, 1995)</p>		
Influencia en otros	Tengo la habilidad de influir y persuadir en las emociones y acciones de los demás	<input checked="" type="checkbox"/>
Iniciativa	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	<input checked="" type="checkbox"/>
Habilidad para negociar	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas	<input checked="" type="checkbox"/>
Trabajo en equipo	Generalmente soy capaz de trabajar y cooperar con los demás para la consecución de una meta común Escucho, evaluo y analizo las ideas de mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>
Logro de objetivos	Impulso a mi equipo a la consecución de los objetivos Busco estrategias y alternativas que lleven al cumplimiento de objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>
Liderazgo	Habitualmente tomo la responsabilidad de dirigir y crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas	<input checked="" type="checkbox"/>

  
 Fecha: 20/04/2020  
 Firma del Evaluador

## Anexo 6: Instrumentos de la variable estilos de resolución de conflictos

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSGRADO

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

#### Cuestionario de Estilos de resolución de conflictos

**Instrucciones:** Estimado (a) docente, en el presente instrumento encontrara una serie de afirmaciones acerca de su forma de pensar y actuar ante un conflicto con sus compañeros de la unidad educativa donde labora. No existen respuestas correctas o incorrectas, le solicito que lea cada pregunta y exprese su opinión, marcando con una “x” en la casilla que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°.	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución					
2	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo					
3	Comparto mis ideas y punto de vista, luego escucho atentamente las de la otra parte					
4	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema					
5	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo					
6	Trato de resolver nuestras diferencias proponiendo alternativas que satisfagan a ambas partes					
7	Trato de encontrar una solución que sea conveniente para ambos					
8	Le permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías					
9	Busco el dialogo ante una situación de conflicto para llegar a un acuerdo mutuo					
10	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos					
11	Trato de integrar mis ideas con las de la otra parte para tomar decisiones en conjunto					

12	Negocio con la otra parte hasta asegurar que un compromiso es alcanzado					
13	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona					
14	En una situación de conflicto actúo como desean mis compañeros					
15	Priorizo la satisfacción de los demás en la resolución de conflictos					
16	Adecúo mi actitud a las circunstancias que se presentan					
17	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos					
18	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón					
19	Cuando surgen los conflictos, trato de ganarlos					
20	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición					
21	Una vez que adopto una posición la defiendo y argumento fuertemente hasta el final					
22	Consigo que mis ideas sean aceptadas, al dar a conocer mis argumentos					
23	Pongo mis cartas sobre la mesa e invito a la otra persona a hacer lo mismo					
24	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos					
25	Uso mis conocimientos para que las decisiones me favorezcan					
26	Cuando se trata de problemas, evito discutir abiertamente con mis compañeros					
27	Ante situaciones de conflicto muestro indiferencia a la hora de resolverlos					
28	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema					
29	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones que me resulten desagradable					
30	Procuro no involucrarme en los problemas que surgen en la institución					

## Anexo 7: Ficha técnica de la variable estilos de resolución de conflictos

- 1. NOMBRE** : Cuestionario para medir e identificar los estilos de resolución de conflictos
- 2. AUTORES** : Zambrano Toapanta Angy Yolimar
- 3. FECHA** : 2019
- 4. ADAPTACIÓN** : Cuestionario de Thomas-Kilman
- 5. FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2019
- 6. OBJETIVO** : Identificar el comportamiento de una persona en una situación de conflictos mediante los siguientes estilos: colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme
- 7. APLICACIÓN** : Docentes de la Unidad Educativa El Empalme
- 8. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 9. DURACIÓN** : 30 minutos
- 10. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 11. N° DE ÍTEMS** : 30
- 12. DISTRIBUCIÓN: Dimensiones e indicadores**
- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>1° COLABORADOR: 06 ítems</b>  | <b>4° COMPETITIVO: 08 ÍTEMS</b>                               |
| Busca soluciones comunes: 1 ítem | Sobrepone los intereses propios al de los demás: 18, 19 ítems |
| Prioriza intereses: 2 ítem       | Habilidad para argumentar: 20, 21, 22 ítems                   |
| Comparte ideas: 3 ítem           |   |



Comunicación abierta: 4, 5 ítems

Propone alternativas: 6 ítem

**2° COMPROMETIDO: 06 ÍTEMS**

Busca acuerdos comunes: 7 ítem

Intercambia concesiones: 8 ítem

Dispuesto al dialogo: 9 ítem

Busca postura intermedia: 10, 11, 12 ítems

**3° COMPLACIENTE: 05 ÍTEMS**

Considerado: 13 ítem

Obedece ordenes: 14 ítem

Desinteresado: 15 ítem

Adaptativo: 16 ítem

Cede su posición: 17 ítem

Dirige y coordina: 23 ítem

Usa su poder para ganar: 24, 25 ítems

**5° EVASIVO: 05 ÍTEMS**

Evita discusiones: 26 ítem

Indiferencia: 27 ítem

Cede responsabilidades: 28 ítem

Huye ante conflictos: 29, 30 ítems

### 13. EVALUACIÓN

▪ Puntuaciones

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa	Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca	4	Casi siempre
2	Casi nunca	5	Siempre
3	A veces		

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
	Colaborador		Comprometido		Complaciente		Competitivo		Evasivo	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>Deficiente</b>	1	10	1	10	1	8	1	13	1	8
<b>Regular</b>	11	20	11	20	9	17	14	26	9	17
<b>Eficiente</b>	21	30	21	30	18	25	27	40	18	25

- Evaluación de variable

Niveles	Estilos de resolución de conflictos	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>Deficiente</b>	1	50
<b>Regular</b>	51	100
<b>Eficiente</b>	101	150

NIVEL DEFICIENTE	NIVEL REGULAR	NIVEL EFICIENTE
El (la) docente que se ubique en este nivel de estilos de resolución de conflictos muestra que carece de actitudes, tácticas y estrategias para enfrentar las discrepancias entre opiniones, intereses, necesidades y ambiciones que se presentan con sus compañeros, creando malestar en su ambiente laboral por no llegar a una solución favorable entre las partes involucradas. Su puntuación oscila entre 1 y 52	El (la) docente que se ubique en este nivel de estilos de resolución de conflictos muestra que posee escasas actitudes, tácticas y estrategias para enfrentar las diferencias entre opiniones, intereses, necesidades y ambiciones que se presentan con sus compañeros, al generar soluciones no siempre son las adecuadas ocasionando dificultades en su ambiente laboral y en sus relaciones interpersonales. Su puntuación oscila entre 54 y 106	El (la) docente que se ubique en este nivel de estilos de resolución de conflictos muestra eficiencia en sus actitudes, tácticas y estrategias ante los diferentes problemas que se le presente con sus compañeros, genera soluciones que disipan los conflictos creando un favorable ambiente laboral que permite ir fortaleciendo sus relaciones interpersonales y creciendo laboralmente. Su puntuación oscila entre 107 y 160

#### 14. VALIDACIÓN

: El instrumento presenta validez de contenido, para tal efecto, los expertos evaluaron la coherencia, congruencia y precisión teórica del instrumento con la investigación

#### 15. CONFIABILIDAD

: A través del estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0,839. Con respecto a la prueba de ítems-total los valores oscilan entre 0,821 y 0,844

## Anexo 8: Base de datos de la variable estilos de resolución de conflictos

	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	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
2	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	1	5	3	3	5	5	5	3	1	3	3	3
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	2	4	4	4	3	1	1	3	4	
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	2	2	4	
5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	2	5	4	3	4	4	2	2	3	3	3	5	3	5	5	3	3	4	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
7	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	1	1	3	2	2	2	4	4	4	1	3	2	3	
8	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	2	4	
9	1	4	4	2	4	4	4	4	5	1	2	1	2	1	3	3	4	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	4	5	4	
10	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
11	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	
12	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	3	
13	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	3	4	
14	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	5	5	2	1	1	1	3	1	3	5	1	1	1	4	4	
15	2	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	4	
16	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	1	1	3	1	4	4	3	1	5	1	1	1	1	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	2	
18	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	
19	2	4	5	1	1	4	5	3	5	4	3	1	4	3	1	3	3	1	4	1	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4
21	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	2	1	2	
22	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	
23	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	3	4	
24	5	3	4	1	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	1	3	3	4	3	3	
25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	1	1	1	4	5	4	1	2	1	1	1	
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	1	4	4	
27	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	3	3	
28	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	2	3	1	5	2	2	5	5	1	5	5	4	
29	3	5	5	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	4	3	3	5	2	1	1	2	2	
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	3	
31	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	3	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	1	4	5	2	
32	2	3	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	
33	2	3	5	3	2	3	4	4	2	3	3	1	4	1	1	1	2	4	4	2	5	4	4	3	2	1	1	2	4	1	
34	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	
35	3	3	2	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	1	
36	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	2	5	
37	3	5	5	5	3	1	4	1	3	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	2	1	
38	1	5	5	5	3	1	2	1	2	1	3	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	3	1	1	5	3	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
41	5	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	
44	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5	2	3	3	2	3	4	3	5	5	5	2	2	5	5	
45	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	1	3	2	
46	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	1	1	1	3	5	4	3	4	4	4	1	2	3	3	

**Anexo 9: Estadísticos de fiabilidad de la variable estilos de resolución de conflictos**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	32

**Prueba Ítems Total**

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	115,64	113,004	,178	,840
VAR00002	115,36	111,671	,539	,832
VAR00003	114,55	114,450	,213	,838
VAR00004	114,68	113,846	,207	,838
VAR00005	114,82	117,394	-,022	,843
VAR00006	114,59	116,729	,050	,841
VAR00007	114,55	118,069	-,073	,843
VAR00008	114,95	118,236	-,090	,843
VAR00009	114,73	112,017	,382	,834
VAR00010	114,55	110,831	,505	,831
VAR00011	114,59	109,872	,590	,830
VAR00012	114,50	112,548	,434	,834
VAR00013	114,86	110,600	,355	,834
VAR00014	114,86	111,457	,371	,834
VAR00015	116,09	108,658	,330	,836
VAR00016	115,77	106,374	,509	,829
VAR00017	115,36	111,100	,319	,835
VAR00018	116,14	113,838	,187	,839
VAR00019	115,82	106,823	,494	,829
VAR00020	115,86	102,409	,705	,821
VAR00021	115,50	101,310	,676	,821
VAR00022	115,45	104,450	,617	,825
VAR00023	115,55	107,403	,571	,828

VAR00024	115,59	106,920	,377	,834
VAR00025	114,86	105,266	,734	,823
VAR00026	115,09	105,801	,420	,832
VAR00027	115,59	112,920	,168	,841
VAR00028	115,82	114,442	,096	,844
VAR00029	116,32	109,084	,304	,837
VAR00030	116,55	116,260	,056	,842
VAR00031	115,14	111,552	,478	,832
VAR00032	115,27	112,398	,279	,836

## Anexo 10: Matriz de validación de expertos de la variable estilos de resolución de conflictos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir e identificar los estilos de resolución de conflictos

**OBJETIVO:** Identificar el comportamiento de una persona en una situación de conflictos mediante los siguientes estilos: colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme


**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Esperanza Salazar, Liliana Torrealba

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora en educación

**VALORACIÓN:**

<b>Inadecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>
-------------------	----------------	-----------------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o Recomendaciones							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación del ítem y la opción de respuesta											
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No								
Estilos de resolución de conflictos Para Thomas & Kilman (1974) los estilos de resolución de conflictos son actitudes que las personas utilizan, las cuales pueden variar según la situación problemática en que se encuentran, la cual se centra en dos dimensiones básicas: La asertividad, la cual se refiere a la medida en que una persona busca la satisfacción de sus propios intereses y la cooperación, que se refiere a la medida en que una persona busca la búsqueda la satisfacción de los intereses de los demás, el combate estas dimensiones se designan cinco estilos de resolución de conflictos: Colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo	<b>Colaborador</b> Es asertivo y cooperativo, se da cuando las dos partes encuentran una solución, busca que ambas partes encuentren una alternativa que los satisfaga (Thomas & Kilman, 1974)	Busca soluciones comunes Prioriza intereses Comparte ideas Comunicación abierta	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo Comparto mis ideas y punto de vista, luego escucho atentamente las de la otra parte Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo Trato de resolver nuestras diferencias proponiendo alternativas que satisfagan a ambas partes Trato de encontrar una solución que sea conveniente para ambos																				
	<b>Comprometido</b> Está en el rango asertividad y colaboración, busca encontrar un acuerdo mutuo y aceptable que compense parcialmente a las dos partes (Thomas & Kilman, 1974)	Intercambia concesiones Dispuesto al diálogo Busca postura intermedia	Le permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías Busco el dialogo ante una situación de conflicto para llegar a un acuerdo mutuo Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos Trato de integrar mis ideas con las de la otra parte para tomar decisiones en conjunto Negocio con la otra parte hasta asegurar que un compromiso es alcanzado A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona																				
<b>Complaciente</b> No es asertivo sino colaborador,	Compartido	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona																					





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir e identificar los estilos de resolución de conflictos

**OBJETIVO:** Identificar el comportamiento de una persona en una situación de conflictos mediante los siguientes estilos: colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Vela Miranda Oscar Samuel*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Doctor Biología*

**VALORACIÓN:**

<del>Excelente</del>	Buena	Regular	Deficiente	Mala
----------------------	-------	---------	------------	------

  
Dr. Oscar Samuel Vela Miranda  
C.P. 3351

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación					Observación y/o Recomendaciones						
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación del ítem y la opción de respuesta							
									Si	No	Si	No	Si		No	Si	No			
Estilos de resolución de conflictos Para Thomas & Kilman (1974) los estilos de resolución de conflictos son actitudes que las personas utilizan, las cuales pueden variar según la situación problemática en que se encuentran, la cual se centra en dos dimensiones básicas: la asertividad, la cual se refiere a la	<b>Colaborador</b> Es asertivo y cooperativo, se da cuando las dos partes encuentran una solución, busca que ambas partes encuentren una alternativa que los satisfaga (Thomas & Kilman, 1974)	Busca soluciones comunes	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución																	
		Prioriza intereses	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo																	
		Comparte ideas	Comparto mis ideas y punto de vista, luego escucho atentamente las de la otra parte																	
		Comunicación abierta	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema																	
		Propone alternativas	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo																	
	<b>Comprometido</b> Está en el rango medio en asertividad y colaboración, busca encontrar un acuerdo mutuo y aceptable que compense parcialmente a las dos partes (Thomas & Kilman, 1974)	Busca acuerdos comunes	Trato de resolver nuestras diferencias proponiendo alternativas que satisfagan a ambas partes																	
		Intercambia concesiones	Trato de encontrar una solución que sea conveniente para ambos																	
		Dispuesto al diálogo	Le permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías																	
		Busca postura intermedia	Busco el diálogo ante una situación de conflicto para llegar a un acuerdo mutuo																	
		Considerado	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos																	
<b>Complaciente</b> No es asertivo sino colaborador,			A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona																	

<p><b>es dejar de lado nuestros propios intereses para satisfacer los del otro (Thomas &amp; Kilman, 1974)</b></p> <p><b>Competitivo</b> Es asertivo y no colaborador, sobrepone los intereses propios al de los demás (Thomas &amp; Kilman, 1974)</p>	Obedece ordenes	En una situación de conflicto actúo como desean mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Desinteresado	Priorizo la satisfacción de los demás en la resolución de conflictos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Adaptativo	Adecio mi actitud a las circunstancias que se presentan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Cede su posición	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sobrepone los intereses propios al de los demás	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Habilidad para argumentar	Cuando surgen los conflictos, trato de ganarlos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirige y coordina	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Usa su poder para ganar	Una vez que adopto una posición la defiendo y argumento fuertemente hasta el final	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Evasivo	Consejo que mis ideas sean aceptadas, al dar a conocer mis argumentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	No es asertivo ni colaborador, no le interesa satisfacer sus intereses o el de los demás, generalmente huye ante los conflictos. (Thomas & Kilman, 1974)	Dirige y coordina	Penso mis cartas sobre la mesa e invito a la otra persona a hacer lo mismo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Evita discusiones	Procuero utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos	Procuero utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Indiferencia	Usa sus conocimientos para que las decisiones me favorezcan	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones que me resulten desagradable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Cede responsabilidad es	Evita discusiones	Ante situaciones de conflicto nuestro indiferencia a la hora de resolverlos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Huye ante conflictos	Indiferencia	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

*San J. Oscar Manuel Vela Martínez*  
 Firma del Evaluador

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir e identificar los estilos de resolución de conflictos

**OBJETIVO:** Identificar el comportamiento de una persona en una situación de conflictos mediante los siguientes estilos: colaborador, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo en los docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa El Empalme

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espirito Garcia Gilbert Amador

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración de la Educación y Comunicación social

**VALORACIÓN:**

Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Mala
X				

*Espirito Garcia Gilbert*  
A.C.T.B.  
C.V. 195  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o Recomendaciones			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación del ítem y la opción de respuesta					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No	
Estilos de resolución de conflictos (Thomas & Kilmann, 1974) los estilos de resolución de conflictos son actitudes que las personas utilizan, las cuales pueden variar según la situación problemática en que se encuentran. La cual se centra en dos dimensiones básicas: la asertividad, la cual se refiere a la	<b>Colaborador</b> Es asertivo y cooperativo, se da cuidado las dos partes encuentran una solución, busca que ambas partes encuentren una alternativa que los satisfaga (Thomas & Kilmann, 1974)	Busca soluciones comunes	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución																	
		Prioriza intereses	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo																	
		Comparte ideas	Comparto mis ideas y punto de vista, luego escucho atentamente las de la otra parte																	
		Comunicación abierta	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema																	
		Propone alternativas	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo																	
	<b>Comprometido</b> Está en el rango medio en asertividad y colaboración, busca encontrar un acuerdo mutuo y aceptable que compense parcialmente a las dos partes (Thomas & Kilmann, 1974)	Busca acuerdos comunes	Trato de resolver nuestras diferencias proponiendo alternativas que satisfagan a ambas partes																	
		Intercambia concesiones	Trato de encontrar una solución que sea conveniente para ambos																	
		Dispuesto al diálogo	Le permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías																	
		Busca postura intermedia	Busco el diálogo ante una situación de conflicto para llegar a un acuerdo mutuo																	
		Considerado	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos Trato de integrar mis ideas con las de la otra parte para tomar decisiones en conjunto Negocio con la otra parte hasta asegurar que un compromiso es alcanzado A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona																	



### Anexo 11: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo la inteligencia emocional influye en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La inteligencia emocional influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019.</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación:</b></p> <p>Investigación básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Diseño no experimental de tipo correlacional causal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población</b></p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo influye la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos de los docentes?</li> <li>▪ ¿En qué medida influye la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos de los docentes?</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer la influencia de la dimensión autoconciencia en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ Determinar la influencia de la dimensión autocontrol en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La dimensión autoconciencia influye positivamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ La dimensión autocontrol influye significativamente en</li> </ul>	<p>Representada por un total de 112 docentes repartidos en tres secciones de la Unidad Educativa El Empalme, periodo lectivo 2019 – 2020.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Conformada por los 46 docentes que laboran en la sección vespertina, con</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿De qué manera la dimensión automotivación influye en los estilos de resolución de conflictos de los docentes?</li> <li>▪ ¿Cómo influye la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos de los docentes?</li> <li>▪ ¿En qué medida la dimensión habilidades sociales influye en los estilos de resolución de conflictos de los docentes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer la influencia de la dimensión automotivación en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ Establecer la influencia de la dimensión empatía en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ Determinar la influencia de la dimensión habilidades sociales en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> </ul>	<p>los estilos de resolución de conflictos de los docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La dimensión automotivación influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ La dimensión empatía influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> <li>▪ La dimensión habilidades sociales influye significativamente en los estilos de resolución de conflictos de los docentes</li> </ul>	<p>muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios sobre la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos</p>
--	--	---	--

## Anexo 12: Solicitud de autorización del estudio

MSc. Ciro Ludovico Zambrano Barcos  
Rector de la Unidad educativa El Empalme  
Presente. -

Yo, Angy Yolimar Zambrano Toapanta, docente de la Unidad Educativa El Empalme, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019"

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente



Econ. Angy Zambrano Toapanta  
11/11/2019



## Anexo 13: Documento de autorización del estudio



### **UNIDAD EDUCATIVA "EL EMPALME"**

CODIGO AMIE: 09H03803

TELEFONOS: 04264055 – 042963900

CORREO ELECTRONICO: [unidad.educativa.empalme@gmail.com](mailto:unidad.educativa.empalme@gmail.com)

#### **RECTORADO DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

#### **"EL EMPALME"**

El suscrito Rector encargado de la Unidad Educativa "El Empalme", MSc. Ciro Ludovico Zambrano Barcos autorizo y doy las facilidades a la compañera Econ. Angy Yolimar Zambrano Toapanta, docente de la institución para que aplique los instrumentos de la investigación titulada "Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019".

La peticionaria puede hacer uso del presente documento, según corresponda en el desarrollo de su investigación, dentro del Programa de Administración en Educación de la Universidad Cesar Vallejo. Perú

El Empalme, 12 de noviembre del 2019

Atentamente,

MSc. Ciro Zambrano Barcos  
**RECTOR**



## Anexo 14: Protocolo de consentimiento



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto de investigación:** Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme, 2019.

**Objetivo de la investigación:** Establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos de los docentes de la unidad educativa El Empalme, 2019.

**Autor:** Econ. Angy Zambrano Toapanta

**Lugar donde se realizará la investigación:** Unidad Educativa El Empalme

**Nombre del participante:** Rosario Jacqueline Vargas Marín

Yo, Rosario Jacqueline Vargas Marín  
identificado con documento de identidad  
Nº 1802258878 he sido informado(a) y entiendo  
que los datos obtenidos serán utilizados para con fines científicos en el estudio.  
Convengo y autorizo mi participación.

Firma: 

El Empalme 11 de noviembre de 2019

## Anexo 15: Fotos de la encuesta

**Figura 1. Encuesta aplicada a los docentes**



**Figura 2. Encuesta aplicada a los docentes**

