



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los  
docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magíster en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

Br. Julio Cesar Uehara Velasque

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2017**

**Dr. Joaquín Vértiz Osores**  
**Presidente**

**Dra. Milagritos Rodríguez Rojas**  
**Secretario**

**Dr. Alejandro Menacho Rivera**  
**Vocal**

### Dedicatoria

A mi madre por su entusiasmo y motivación, a mi padre por su paciencia y comprensión, a mi hermano por estar presente en mis logros aunque se encuentre lejos físicamente y a mi hermana por demostrarme que con esfuerzo todo es posible.

## Agradecimiento

A mi familia, quienes están presentes en las dificultades y me impulsan a superarme en mi carrera y ofrecer en todo momento lo mejor de mí.

Agradezco a Dios por darme la fuerza de culminar con este proyecto, y mantener en todo momento el apoyo de las personas que se encuentran junto a mí.

## Declaración de Autoría

Yo, Julio Cesar Uehara Velasque, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016”, presentada, en 131 folios para la obtención del grado académico de Magister en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de diciembre de 2016

---

Julio Cesar Uehara Velasque

DNI: 40602470

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en Administración de la Educación, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016

La investigación, tiene como propósito fundamental: Determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02 del distrito de La Molina, 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación, los antecedentes y la fundamentación científica. En el segundo capítulo, que contiene el marco metodológico sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados. En el cuarto capítulo trata de la discusión del trabajo de estudio. En el quinto capítulo se construye las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	49
2.4. Tipos de estudio	49
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Procedimiento de recolección de datos	59
2.9. Métodos de análisis de datos	59
2.10. Aspectos éticos	60
<b>III. RESULTADOS</b>	62

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	79
<b>V. CONCLUSIONES</b>	85
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	88
<b>VII. REFERENCIAS</b>	90
<b>VIII. ANEXOS</b>	95

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Matriz de datos

Instrumento

Formato de validación de instrumento

Artículo científico

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	<i>Matriz de operacionalización de la variable 1: Inteligencia emocional</i>	48
Tabla 2.	<i>Matriz de operacionalización de la variable 2: Gestión de conflictos</i>	49
Tabla 3.	<i>Distribución de la población</i>	53
Tabla 4.	<i>Identificación de las técnicas e instrumentos</i>	57
Tabla 5.	<i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de inteligencia emocional</i>	58
Tabla 6.	<i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de gestión de conflictos</i>	58
Tabla 7.	<i>Resultados de análisis de confiabilidad de inteligencia emocional</i>	59
Tabla 8.	<i>Resultados de análisis de confiabilidad de gestión de conflictos</i>	59
Tabla 9.	<i>Niveles de inteligencia emocional en los docentes de la Red 02, UGEL 06; La Molina, Lima 2016</i>	64
Tabla 10.	<i>Niveles de gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06; La Molina, Lima 2016</i>	65
Tabla 11.	<i>Determinación del ajuste de los datos para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06; La Molina, Lima 2016</i>	66
Tabla 12.	<i>Determinación de variables para el modelo de regresión logística ordinal para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06; La Molina, Lima 2016</i>	67
Tabla 13.	<i>Presentación de los coeficientes de la regresión logística para para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06; La Molina, Lima 2016</i>	67
Tabla 14.	<i>Pseudo coeficiente de determinación de variables</i>	68
Tabla 15.	<i>Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: saber dónde</i>	

	<i>estamos</i>	70
Tabla 16.	<i>Pseudo coeficiente de determinación de variables</i>	71
Tabla 17.	<i>Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: entender lo que pasa</i>	72
Tabla 18.	<i>Pseudo coeficiente de determinación de variables</i>	73
Tabla 19.	<i>Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que hacemos</i>	75
Tabla 20.	<i>Pseudo coeficiente de determinación de variables</i>	76
Tabla 21.	<i>Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo</i>	77
Tabla 22.	<i>Pseudo coeficiente de determinación de variables</i>	78

## Índice de figuras

	Página
<i>Figura 1.</i> Niveles porcentuales de la inteligencia emocional en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016	64
<i>Figura 2.</i> Niveles porcentuales de la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, 2016	65
<i>Figura 3.</i> Representación del área COR como incidencia de la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, 2016	69
<i>Figura 4.</i> Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: saber dónde estamos	71
<i>Figura 5.</i> Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: entender lo que siento	74
<i>Figura 6.</i> Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: decidir lo que hago	76
<i>Figura 7.</i> Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: actuar sin miedo	79

## Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como problema general: ¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la RED 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016? y el objetivo general fue determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la RED 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

La investigación es de tipo básica, con un diseño correlacional causal. El método empleado fue hipotético deductivo. La población estuvo formada por 423 docentes, la muestra por 140 docentes de la RED 02 del distrito de La Molina. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario politómico para la variable inteligencia emocional y gestión de conflictos por la cual se halló la confiabilidad con el Alfa de Cronbach. En la investigación se trabajó con las teorías psicológicas relacionadas al manejo del comportamiento humano y su relación con su entorno.

En la investigación, se llegó a la conclusión: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,56% que significó que la gestión de conflictos se debe al 56% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,587 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 57,8% en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

*Palabras clave: inteligencia, emocional, gestión, conflicto, conocimiento.*

## Abstract

The present research work had as a general problem: Is there an influence between the emotional intelligence in the conflict management of the teachers of the Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016? And the general objective was to determine if the emotional intelligence influences the conflict management of the teachers of the Red 02, UGEL 06, La Molina, and Lima 2016.

The research is of the basic type, with a causal correlational design. The method used was hypothetical deductive. The population was formed by 423 teachers, the sample by 140 teachers of the RED 02 of the district of La Molina. The survey technique was applied and the instrument was a polytomic questionnaire for the variable emotional intelligence and conflict management for which reliability was found with Cronbach's Alpha. In the research we worked with the psychological theories related to the management of human behavior and its relation to its environment.

In the research, we concluded: Emotional intelligence influences conflict management by contrasting the general hypothesis we obtained a coefficient in the Pseudo R-square of Nagelkerke = 0.56% which meant that conflict management is due To 56% of the emotional intelligence, also obtained a COR area of 0.587 which shows that emotional intelligence influences 57.8% in the conflict management of the educational institutions of the teachers of Network 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

*Keywords: intelligence, emotional, management, conflict, knowledge.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

La educación constituye un factor trascendental en el desarrollo de las diferentes culturas y sociedades, muchas veces las personas encargadas de ejercer la docencia se ven influenciadas por diferentes agentes internos y externos los cuales van a direccionar su desenvolvimiento y sus relaciones interpersonales con los integrantes de la comunidad educativa, en ese sentido para la mejora y potencialización de los objetivos propuestos se debe de tener en cuenta los diferentes agentes que en ella influyen y que de alguna manera aminoren los conflictos que se pudieran encontrar entre los docentes y directivos de las instituciones educativas para generar un ambiente armónico y ameno en beneficio de los educandos.

Si tenemos en cuenta el ámbito mundial y la realidad actual se puede observar que existe gran cantidad de instituciones donde se presentan conflictos entre los miembros de un mismo grupo debido a diversos factores tanto internos como externos, los cuales llevan a una confrontación a nivel individual como grupal, teniendo una repercusión en la productividad y en el cumplimiento de las metas planteadas por la institución. La persona como ente social debe perseguir buenas relaciones con sus pares, para ello se considera importante que este maneje sus emociones, respete el de los demás, tome decisiones adecuadas en situaciones difíciles y escuche las opiniones asertivas con el fin de lograr el desarrollo de la institución lo que a su vez es la mejora de la calidad del individuo y del grupo.

Los conflictos nos llevan a buscar soluciones, una de ellas es la buena relación entre miembros de un grupo y esto se da con un adecuado manejo de las relaciones interpersonales, las cuales se pueden dar a través de la comunicación asertiva o un buen manejo de grupo donde se respete las opiniones y posiciones contrarias. Es aquí donde la inteligencia emocional cumple un rol mediador en el ser humano, pues a través del correcto manejo o canalización de las emociones se puede lograr una buena relación a nivel grupal y por ende a nivel institucional.

Conocer la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos permitirá construir herramientas que contribuyan a solucionar este problema, y a su vez, progresivamente erradicarlo dentro de la institución con miras

a mejorar la calidad de esta, también contribuir de manera individual a la superación de aquellos conflictos personales que impiden a la persona integrarse al grupo, así como involucrarse, desarrollar y participar con sus habilidades y destrezas para mejorar la institución y orientarse a alcanzar los objetivos en común.

La presente investigación tomará como referencia las instituciones educativas de la Red 02 del distrito de La Molina en donde se evidencia que existen diferentes agentes que influyen en las relaciones entre los integrantes de la institución, los agentes que destacan son las malas relaciones interpersonales, la falta de comunicación abierta y reflexiva frente a diferentes situaciones, la falta de motivación y automotivación, el clima institucional desquebrajado, falta de empatía y perseverancia en el desempeño docente. No solamente podemos evidenciar estos síntomas en la Red 02 del distrito de La Molina sino que también constituyen situaciones que se presentan en diferentes instituciones educativas tanto a nivel local como a nivel nacional, esto se evidencia en los escasos logros que obtiene como institución, en la imagen que proyecta a la comunidad y en el cumplimiento de sus responsabilidades como parte de un grupo, por lo que considero se le debe prestar mucha atención a las consecuencias que podrían acarrear un inadecuado manejo de los conflictos dentro de una institución lo que a su vez sería carecer o no hacer uso de la inteligencia emocional de cada miembro de la institución.

El estrés laboral, los celos profesionales, la carencia de liderazgo, los problemas familiares, la falta de motivación, comunicación y de control emocional constituyen las principales causas que ocasionan los conflictos en las instituciones educativas, ello se relaciona de manera directa con lo expuesto por Goleman sobre la inteligencia emocional como el don que tiene un individuo de manejar, comprender, distinguir y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia generando buenos resultados.

De continuar con esto y no generar una correcta gestión de conflictos, el clima laboral, el logro de los objetivos trazados y la gestión institucional se verán afectados debido a la falta de responsabilidad de los miembros de la institución.

Por ello la presente investigación pretende relacionar la relación que se establece entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos que se presentan en las instituciones educativas.

Ante lo expuesto y en base a los argumentos expresados surgió el hecho de desarrollar una investigación con el fin de determinar la relación entre la Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, la Molina, Lima 2016.

Nuestra investigación lo hemos desarrollado en capítulos y para una mejor presentación de la tesis, está se desarrolló en siete capítulos, seguido de anexos según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

El capítulo I: está referido a la introducción, a los antecedentes, a la fundamentación científica, técnica y humanística; además comprende la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

El capítulo II: está integrado por el marco metodológico, donde se desarrolla las variables, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño. De igual manera la población, muestra y muestreo. Asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

El capítulo III: corresponde a los resultados de nuestra investigación, donde se ha procesado con la estadística descriptiva e inferencial, en la cual se ha considerado la estadística de Rho Spearman por la naturaleza de las variables para investigaciones de diseño correlacional y en este caso nuestra variable es no paramétrica.

El capítulo IV: contiene la discusión del trabajo de estudio, donde se ha contrastado los resultados de nuestra investigación con los resultados de las investigaciones señaladas o consideradas en los antecedentes.

El capítulo V: contiene las conclusiones del trabajo de estudio, donde se ha realizado el trabajo de campo; el cual fue procesado con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido las conclusiones de esta investigación.

El capítulo VI y VII: contiene las recomendaciones y las referencias bibliográficas del trabajo de estudio, según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

Finalmente se presenta los anexos recogidos y trabajados en la investigación el cual están organizados en los anexos correspondientes.

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Arana (2011) realizó una investigación titulada *La inteligencia emocional de los alumnos de LRC de la Esca Sto Tomás*. México Distrito Federado, la investigación fue un diagnóstico descriptivo de temporalidad transversal. La muestra de estudio estuvo conformado por 91 alumnos, el objetivo de la investigación es: evaluar el potencial de inteligencia emocional de los alumnos de la licenciatura de Relaciones Comerciales en su proceso de transición al mercado de trabajo por medio de un cuestionario. En esta investigación llegó a la siguiente conclusión: Las características de autoconciencia que poseen los alumnos de la licenciatura de Relaciones Comerciales son un alto grado de confianza y de valoración adecuada de ellos mismos.

Castro (2014) realizó una investigación titulada *Inteligencia Emocional y Violencia Escolar Estudio de caso: Estudiantes de ciclo tres de la Institución Educativa Distrital (IED) Altamira Sur Oriental*. Bogotá, Colombia, la investigación fue de tipo descriptivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 249 estudiantes, el objetivo de investigación fue: Identificar y analizar el estado actual de la Inteligencia Emocional y la Violencia Escolar de los estudiantes de ciclo tres (quinto, sexto y séptimo), en la IED Altamira Sur Oriental, con el fin de profundizar el conocimiento sobre estos aspectos en un contexto particular, para el desarrollo de programas de prevención, enfocados en el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional, aportando al mejoramiento de la calidad educativa desde un carácter humanístico y solidario. De acuerdo a la investigación realizada se concluyó lo siguiente: Al mencionar y detallar ciclo tres en general, se concluye que tanto las mujeres como los hombres en el primer factor de la Inteligencia Emocional, poseen una adecuada Percepción Emocional, ubicándose en el rango establecido por género. Con respecto al segundo factor, las puntuaciones muestran que los hombres poseen una adecuada Comprensión de Sentimientos y las mujeres excelente, siendo más alta en ellas, resultados que coinciden con la literatura, por cuanto, se menciona que las mujeres se perciben más hábiles tanto en atender

como en comprender sus emociones (Fernández-Berrocal; Alcaide y Ramos; Fernández, Berrocal y Extremera, 2003; Mayer, et al., 1999; Extremera et al., 2006), indicándonos estos datos y desde el TMMS-24 que los y las estudiantes de ciclo tres demuestran habilidades emocionales, que les permite la capacidad de reconocer, comprender sentimientos y emociones propias y de los demás.

Soledispa (2013) realizó una investigación titulada *Necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la unión provincial de organizaciones campesinas de Manaví "UPOCAM"*, la investigación fue de tipo descriptiva. La muestra de estudio estuvo formada por 157 individuos, el objetivo de investigación fue: Aplicar la mediación para disminuir los casos conflictivos en la Unión Provincial de Organizaciones campesinas de Manaví. De acuerdo a la investigación realizada se concluyó lo siguiente: Una de las mejores formas de llegar a un entendimiento es dialogando, hablando porque de esta manera se puedan resolver un sinnúmero de problemas. Existe un buen porcentaje en que se pueden solucionar los problemas amistosamente, es lógico asegurar que estando en buena armonía las partes tomarán un positivo resultado, en donde ambas saldrán ganando.

Costa (2013) realizó una investigación titulada *La gestión y liderazgo del directivo y la cultura de participación de los padres de familia, del centro de audición y lenguaje "CEAL", de la ciudad de Loja, periodo 2011-2012*, la investigación fue de tipo analítico y su diseño es descriptiva. La muestra de estudio estuvo conformada por 132 padres de familia y 18 colaboradores institucionales (12 docentes, 4 administrativos y 2 auxiliares de servicio), el objetivo de investigación fue: Analizar la influencia de la gestión y liderazgo del directivo en la cultura de participación de los padres de familia, del centro de audición y lenguaje CEAL, de la ciudad de Loja, periodo 2011-2012. De acuerdo a la investigación realizada se puede concluir lo siguiente: Se estableció una influencia medianamente significativa de la gestión del directivo, en la cultura de participación de padres de familia, que deja entrever un parcial uso de estrategias gerenciales simbólicas, relacionadas con la cultura organizacional, y que constituyen las estrategias técnicas, recomendables para la efectivizarían de valores, percepciones, ideales, que

caractericen a la organización para una efectiva cultura de participación. Existe un buen porcentaje en que se pueden solucionar los problemas amistosamente, es lógico asegurar que estando en buena armonía las partes tomarán un positivo resultado, en donde ambas saldrán ganando.

### **Antecedentes nacionales**

Hidalgo (2015) realizó una investigación que lleva por título *Inteligencia emocional y clima organizacional en docentes del nivel secundaria de la Red N° 10, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional y el diseño es de tipo no experimental. La muestra de estudio estuvo formada por 168 docentes del nivel secundaria, el objetivo de investigación fue: Establecer la relación de inteligencia emocional y clima organizacional en docentes del nivel secundaria de la Red N° 10, UGEL N° 01 – S.J.M., 2014. De acuerdo a la investigación realizada se pudo concluir lo siguiente: Existe una correlación baja entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en docentes del nivel secundaria de la Red N° 10, UGEL N° 01 \_ S.J.M. 2014, con un nivel de significancia de .05, Rho de Spearman = .216 y  $p < .05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la inteligencia emocional tiene una relación positiva con el clima organizacional.

Monsalve y Cabrera (2013) realizó una investigación titulada *Satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional en docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental transaccional. La muestra de estudio estuvo formada por 94 docentes, el objetivo de investigación fue: Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. De acuerdo a la investigación realizada se pudo concluir lo siguiente: Si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Tau_b=0.208$ , con una  $p=0.016$  ( $p<0.05$ )

Sánchez y Figueroa (2015) realizó una investigación titulada *Inteligencia Emocional y las capacidades de gestión de los directivos de la red educativa N° 01-02, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 139 docentes, el objetivo de investigación fue: Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y las capacidades de gestión de los directivos de la red educativa N° 01-02, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014. De acuerdo a la investigación realizada se pudo concluir lo siguiente: Existe una correlación alta y significativa entre la inteligencia emocional y las capacidades de gestión de los directivos de la red educativa N° 01-02, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014, con un nivel de significancia de .05, Rho de Spearman = .737 y  $p < .05$ .

Saldaña (2015) realizó una investigación titulada *Estilos de liderazgo y habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las IE públicas de educación inicial, UGEL N° 07 – Lima, 2014*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional – causal. La muestra de estudio estuvo formada por 124 docentes del nivel inicial, el objetivo de investigación fue: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las instituciones educativas públicas de educación inicial Unidad de Gestión Educativa Local N° 7 – Lima, 2014. De acuerdo a la investigación realizada se concluyó lo siguiente: El liderazgo se encuentra en el rango de deficiente a regular presentando una correlación positiva débil con la gestión de conflictos ( $r_s = 0.366$ ).

Hidalgo y Pacheco (2014) realizó una investigación titulada *Estilos de gestión de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial de la Red Educativa N° 04, Independencia. 2013*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 140 docentes, el objetivo de investigación fue: Determinar la relación que existe entre los estilos de gestión de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial

de la Red Educativa N° 04, Independencia. 2013. De acuerdo a la investigación realizada se concluyó lo siguiente: Existe relación significativa alta ( $r=0.782$ ) entre el estilo de gestión de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial de la Red Educativa N° 04, Independencia. 2013.

Abarca, Campos, Cavero, Chauca y Ortiz (2013) realizó una investigación titulada *El liderazgo del director y su relación con la gestión de conflictos en las II.EE públicas de la RED N° 08-UGEL N° 04 – Distrito de Puente Piedra - 2010*. Lima, Perú, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 250 personas, el objetivo de investigación fue: Determinar la relación que existe entre el liderazgo del director y la gestión de conflictos en las Instituciones Educativas de la RED N° 008 - Puente Piedra - UGEL N° 04. De acuerdo a la investigación realizada se concluyó lo siguiente: Existe una fuerte tendencia hacia el liderazgo situacional entre los directivos de la IE de la RED 08 de Puente Piedra, la predominancia de las respuestas positivas llega hasta el 83%. En el estudio realizado se llegó a establecer claramente los tipos de liderazgo percibidos por los integrantes de las comunidades educativas, en primer lugar el Situacional para el 83%, seguido del democrático con 76%, en tercer lugar el Laissez faire con 58% y en último lugar el autoritario con 28%.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Según Fragoso (2015) de acuerdo al “Modelo de Goleman” manifestó:

El autor concibió la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. (p.115)

Por lo expuesto, el adecuado manejo de la inteligencia emocional constituye un instrumento muy esencial para alcanzar los objetivos personales propuestos, con el fin de mejorar y fortalecer el contexto social.

Por un lado Goleman (2013) afirmó:

Como propuse en *La inteligencia emocional en la empresa*, las capacidades de la IE (más que el coeficiente intelectual o las habilidades técnicas) se presentan como la competencia “determinante” que mejor predice qué individuo de un grupo de personas muy inteligentes será mejor líder. (p.42)

En ese sentido para Goleman, la selección de un líder dentro de un grupo de personas depende de su capacidad en el manejo de sus emociones.

Por otro lado, Fernández-Berrocal, Ramos y Extremera (2001, citado por Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003) manifestaron:

Una gran cantidad de estudios han mostrado la importancia de la inteligencia emocional en la adaptación al medio, de manera que juega un papel importante en la expresión, percepción y conocimiento de emociones, y en la regulación de los estados de ánimo [...] (p. 28)

Diferentes estudios han dado como conclusión la gran importancia que tiene la inteligencia emocional para poder adaptarnos a diversos contextos y situaciones que ponen como manifiesto nuestra personalidad.

Del mismo modo, Caruso y Solovey (2005, citado por Ros, 2015) definieron a “la inteligencia emocional como la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones” (p. 58)

La inteligencia emocional constituye la manera más acertada para poder

manejar y comprender de manera adecuada las diversas emociones.

Por otro lado, Fernández (2013) señaló:

La conceptualización de la inteligencia emocional como habilidad mental relacionada con el procesamiento de información emocional es tal vez el aspecto más relevante para nuestros propósitos, dado que un paso más en esta línea supone pasar a la competencia emocional, cuyo desarrollo implica a la educación emocional en un marco de orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo personal y social. (p. 11)

Según el autor, generalizar a la inteligencia emocional como una destreza mental vinculada al manejo y control emocional, constituye un factor importante en el marco de la disciplina pedagógica a fin de formar individuos competentes en el ámbito personal y social.

Por otra parte Sierra, Sánchez y Llera (2010) manifestaron:

La inteligencia emocional consiste, entre otras cosas, en saber lo que nos hace sentirnos bien y lo que nos hace sentirnos mal, y pasar de sentirnos mal a sentirnos bien. Esto permite orientarnos en la vida y nos diferencia de los animales inferiores. (p. 3)

De acuerdo al autor, la inteligencia emocional es un factor característico del ser humano, el cual consiste en saber percatarnos y controlar lo que nos hace sentirnos bien o mal y de esta manera poder dirigir de manera adecuada nuestras propias vidas.

### **Dimensión 1: El conocimiento de uno mismo**

Para Fragoso (2015) el conocimiento de uno mismo se definió como la:

Dimensión formada por la competencia del autoconocimiento emocional, que comprende las capacidades para atender señales internas; reconocer como los propios sentimientos afectan el desempeño laboral; escuchar a la intuición, y poder hablar abiertamente de las emociones para emplearlas como guía de acción. (p. 116)

De acuerdo al autor el autoconocimiento emocional es la capacidad para poder identificar los sentimientos que nos afectan en el trabajo; aprender a prestar atención al instinto, y poder hablar sobre las emociones con la finalidad de poder utilizarlas como instrumentos de acción.

Por un lado, De la Barrera, Donolo, Acosta y González (2012) manifestaron:

Las capacidades que se relacionan con la inteligencia intrapersonal se refieren a conocer las propias emociones, manejarlas y conocer la propia motivación, en tanto que las capacidades que se relacionan con la inteligencia interpersonal permiten reconocer las emociones y manejar las relaciones con los otros. (p. 68)

De acuerdo al autor la inteligencia intrapersonal está relacionado con el conocimiento y manejo de nuestras emociones, mientras que la inteligencia interpersonal consiste en saber identificar las emociones y conducir la de los demás.

Según Dueñas (2002) definió al conocimiento de uno mismo como la capacidad de: “Reconocer las propias emociones, es decir, poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Sólo la persona que sabe por qué siente y cómo se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente” (p. 82)

Según el autor toda persona que identifica sus propias emociones, tendrá la capacidad de manipular sus sentimientos, moderarlos y ordenarlos.

Por otro lado, Ugarriza y Pajares (2005) señalaron:

En el área intrapersonal es importante la comprensión de los estados emocionales, incluyendo la posibilidad de que uno experimenta múltiples emociones, y aun a niveles más maduros, percatarnos de que, en ocasiones, uno no es consciente de sus propios sentimientos por dinámicas inconscientes o por una elección preferente. (p. 15).

Por lo expuesto, es muy importante aprender a reconocer los diferentes estados emocionales que podemos tener pero sobre todo aprender a reconocer que a veces nos podemos dejar llevar por situaciones de inestabilidad o de preferencia.

Por otra parte García (2009) indicó:

Esta organizada en torno a la pericia para construir una percepción muy precisa respecto de sí mismo, de organizar, planificar y dirigir su propia vida. Incluye conductas de autodisciplina, de autocomprensión y de autoestima. La inteligencia intrapersonal se encuentra muy desarrollada en los filósofos, teólogos, pensadores y psicólogos. Se manifiesta en personas reflexivas, de pensamiento correcto, con facilidad para aconsejar adecuadamente. (p. 144)

El autor señala que la inteligencia intrapersonal es la habilidad en poder conocerse así mismo de tal manera que pueda direccionar su vida en forma ordenada, programada y responsablemente.

## **Dimensión 2: La autorregulación**

Fragoso (2015) sostuvo que la autorregulación es la: "Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás, las competencias que la integran son: autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo". (p. 116)

Es el control personal del mundo interior enfocado a su propio beneficio y de las personas que lo rodean, comprende aspectos como el autocontrol emocional, la orientación de resultados, la adaptabilidad y el optimismo.

Por un lado, Dueñas (2002) señaló como el:

Autocontrol o regulación de las emociones: significa la capacidad para saber manejar ampliamente los propios sentimientos, los estados de ánimo, evitando caer en el nerviosismo y sabiendo permanecer tranquilo para poder afrontar los sentimientos de miedo y las situaciones de riesgo y para recuperarse rápidamente de los sentimientos negativos. (p. 87)

Según el autor, el autocontrol de las emociones es la habilidad para saber dirigir los sentimientos, incluso en situaciones difíciles, se puede afrontar con calma las situaciones en la cual hay peligro y miedo.

Por otro lado, Bello, Rionda y Rodríguez (2010) sostuvieron que: “Se refiere al manejo adecuado de las emociones perturbadoras. Entre los problemas emocionales más comunes [...], se encuentran el manejo de la ira y la tristeza, que interfiere en sus rendimientos académicos y bienestar personal” (p. 40)

Por lo tanto se trata de saber controlar las emociones negativas de tal manera que no afecte nuestro rendimiento intelectual y desarrollo integral.

### **Dimensión 3: La conciencia social**

Por un lado, Fragoso (2015) sostuvo que “Las competencias desarrolladas en esta dimensión son esenciales para establecer buenas relaciones interpersonales, se conforma de: empatía y conciencia organizacional.” (p. 116)

El desarrollo de las buenas relaciones personales se relaciona con esta dimensión en base a la empatía y la conciencia organizacional.

Por otro lado Dueñas (2002) manifestó que la “Empatía, o capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, significa comprender las emociones de los demás, entender lo que otras personas sienten, sentir con las otras personas” (p. 87)

El autor hace referencia sobre la empatía, como un medio para tratar de entender y comprender lo que la otra persona siente, poniéndose en su lugar.

Asimismo Bello, Rionda y Rodríguez (2010) manifestaron que: “Se refiere al manejo de las emociones en la relación con los demás. Muchos [...] que tienen problemas para llevarse bien con otros carecen de la capacidad de conversar y tienen dificultades para transmitir sus necesidades a los demás”. (p. 40)

Por lo expuesto, la conciencia social de las emociones se entiende como el adecuado control de las emociones, cuya carencia trae como consecuencia la dificultad para convivir de manera armónica con los demás, no posee la habilidad de comunicarse y no posee facilidad para comunicar sus problemas a aquellos que conforman su entorno.

#### **Dimensión 4: La regulación de relaciones interpersonales**

American Management Association y Goleman (2012, 2011, citado por Fragoso, 2015) sostuvieron que la regulación de las relaciones interpersonales “Se enfoca principalmente a los aspectos de persuasión e influencia sobre otros, se integra de las competencias: inspiración de liderazgo, influencia, manejo de conflicto, y trabajo en equipo y colaboración” (p. 116)

El autor indicó que la persuasión e influencia que se pudiera dar en otras personas, interviene la labor del líder y su manejo de las diversas situaciones conflictivas, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo.

Dueñas (2002) sostuvo que la:

Habilidad social: hace referencia a entenderse con los demás, orientarse hacia los otros, no ser un mero observador de los demás sino hacer algo en común con ellos, sentir alegría de estar entre la gente, colaborar, ayudar, pertenecer a un grupo. (p. 87)

El autor manifiesta la capacidad que tienen las personas para poder interrelacionarse unas a otras de manera armoniosa lo que ayudaría a integrarse con su entorno inmediato.

Asimismo Pena y Repetto (2008, citado por Gutiérrez y Expósito, 2015) expresaron:

Tanto la inteligencia emocional interpersonal, como las habilidades sociales, incluyen ser capaces de: expresar adecuadamente nuestras emociones a nivel verbal y no verbal, teniendo en cuenta su repercusión en las emociones de las otras personas; ayudar a los demás a experimentar emociones positivas y a reducir las negativas como la ira; conseguir que las relaciones interpersonales nos ayuden a obtener nuestras metas, a realizar nuestros deseos y a experimentar el máximo posible de emociones positivas; y reducir las emociones negativas que puedan producirnos la convivencia y las relaciones conflictivas con los demás. (párr.6)

De lo expuesto la inteligencia emocional interpersonal constituye una habilidad social, en la cual se manifiesta en una adecuada comunicación con los demás, enfocándose en las emociones positivas y disminuyendo las negativas con la finalidad de poder alcanzar los objetivos establecidos.

Además García (2009) indicó:

Comprende la desenvolvura de entender a los otros y relacionarse eficazmente con ellos. Incluye una gran sensibilidad para entender las

expresiones faciales, la voz, los gestos, las posturas, para responder adecuadamente. Esta inteligencia está muy presente en los actores, políticos, comerciales, docentes y otros. Las personas dotadas de esta inteligencia disfrutan trabajando en equipo, formando grupos, son convincentes en los procesos negociadores produciendo situaciones de empatía. (párr.10)

De acuerdo al autor, la inteligencia emocional interpersonal comprende la correcta relación con los demás y la empatía en diversas situaciones, es por eso que los trabajos realizados son ejercidos con dinamismo y satisfacción.

Por otro lado, Bello, Rionda y Rodríguez (2010) manifestaron que: “Se refiere al manejo de las emociones ajenas. [...] Socialmente rechazados no hacen una buena lectura de las señales emocionales de otro” (p.40). La regulación consiste en utilizar o manipular las emociones de los demás, la falta de regulación de las relaciones interpersonales se manifiesta cuando el individuo es incapaz de percibir lo que los demás manifiestan.

De igual manera, Castelló y Canon (2011) propusieron: “Por ello, inteligencia interpersonal se refiere a la representación de estados internos de otras personas (considerándolas como objetos sociales), los cuales incluyen complejas estructuras como son las intenciones, preferencias, estilos, motivaciones o pensamiento, entre otros” (párr. 3). La inteligencia interpersonal está dada por los individuos con los cuales nos relacionamos, el cual poseen diferentes características y estados de ánimo de los cuales influyen en las relaciones sociales tanto de manera positiva como negativa.

## **Variable 2: Gestión de conflictos**

Por un lado, Redorta (2011) manifestó que:

En el campo de la gestión de conflictos (conflict management) se revela como un área de conocimiento donde pueden aplicarse recursos que se

estudian en lo que ya podemos ir llamando conflictología o ciencia que se ocupa del estudio de los conflictos desde una visión multidisciplinar. De alguna manera, pues, en la conflictología se agruparía todo el saber teórico y en la gestión de conflictos el saber más práctico orientado a la intervención y a resolver el caso concreto. (p. 18)

Para el autor existen una gran diversidad de situaciones conflictivas y la manera más acertada de cómo poder afrontarlas y resolverlas dependerá de la gestión de conflictos.

Por otro lado Navarro y Climent sostuvieron que: “Los estilos conductuales para gestionar conflictos no son más que el resultado de la interacción entre nuestras características de personalidad individuales y aquellas habilidades que hayamos adquirido a lo largo de nuestro proceso de socialización” (párr. 13)

De acuerdo a los autores, la manera en la cual gestionamos conflictos depende de nuestra propia personalidad y las capacidades que se hayan asimilado al relacionarnos con los demás.

Asimismo Mitchell Y Banks (1996, citado por Consorti, 2013) sostuvieron que:

Ahora es útil considerar la oportunidad de diferenciar entre gestión y solución del conflicto. [...]. Es suficiente aclarar los términos generales del tema, que podemos simplificar distinguiendo entre aquellos que, imaginando el conflicto como un elemento patológico de la vida, tienen como objetivo evitarlo, o de todas maneras, superarlo. Quien piensa en el conflicto como un nudo que desatar, obviamente querrá in primis prevenirlo y resolverlo. (párr. 17)

En ese sentido gestionar y la solución de conflictos tiene conceptos diferentes, pero que se complementan entre sí, porque al tener presente un conflicto se puede tener dos alternativas o lo evito o lo soluciono.

De igual manera, Bush y Folger (1994, citado por Hernández, 2014) sostuvieron que:

[...] como objetivo primordial de la mediación, la consecución de la mejora sustancial de las relaciones entre los sujetos enfrentados mediante la transformación del conflicto en fuente de conocimiento a través de la asertividad y la empatía. El conflicto puede ser, en sí mismo, una oportunidad de crecimiento personal y la mediación se convierte entonces en el vehículo perfecto para aprovechar esa oportunidad. (párr. 20)

De acuerdo a los autores, cuando se presenta un conflicto, y la forma cómo se resuelva constituye una ocasión para poder mejorar nuestra formación personal y social.

### **Dimensión 1: Saber dónde estamos**

Por un lado, Redorta (2011) manifestó:

Es siguiendo esta metáfora como nos damos cuenta de la gran importancia que tiene el diagnóstico. Saber qué sucede. Y esta idea y metáfora creemos que debemos recuperarla para trabajar en el campo de los conflictos. No es que el conflicto sea una enfermedad, aunque puede convertirse en algo que distorsione mucho la vida, pero qué duda cabe que cuando entramos en conflicto tenemos necesidad de analizar qué ha sucedido, evaluar sus consecuencias y adaptarnos a una forma de actuar muchas veces nueva. (p. 31)

Es importante saber reconocer cuáles fueron las causas que dieron origen a la situación conflictiva, y en ese sentido podamos encontrar la manera de cómo actuar y confrontar el problema.

Asimismo De Dreu y Van Viannen (2001, citado por Benítez, Medina y

Munduate, 2012) sostuvieron que:

Durante esas interacciones los sujetos perciben los estímulos del ambiente de trabajo, los procesan, evalúan la información que contienen, y responden a ellos en función del significado atribuido mediante distintos tipos de respuesta (conductual, emocional, fisiológica). Sin embargo, cuando los grupos se encuentran ante discrepancias sobre aspectos personales, se reduce la conducta prosocial y se atenúan las manifestaciones de ayuda mutua. (párr. 9)

Los conceptos dados por estos autores nos dan a entender que dentro del entorno laboral cada individuo tiene una forma entender y de enfrentar diversas situaciones, pero que los conflictos dados en ella pueden afectar y reducir el buen trato y el desempeño laboral.

## **Dimensión 2: Entender lo que pasa**

Por un lado, Redorta (2011) nos manifestó lo siguiente:

Puede que cada vez que nos situemos ante un conflicto dispuestos a actuar tengamos una muy legítima sensación de temor. Nos vienen a la mente ideas sobre si seremos o no capaces de hacer lo correcto. Sabemos que, por sencillo que aparente ser el tema, si nos importa de verdad el asunto, vamos a implicarnos en ello y esto siempre tiene un coste emocional. Estas dudas las tenemos todos, son normales y no debemos permitir que nos enturbien la mente más de la cuenta. Gestionar y resolver conflictos es tomar decisiones aunque solo sea respecto del proceso de resolución.

Explorar es la fase de la intervención que nos permite obtener aquella información crítica precisa para sentirnos seguros de que lo que vamos a hacer es relevante para sopesar las decisiones que tomaremos más adelante. Así pues, explorar es conocer, tantear, ver los límites, orientarnos en un primer nivel. (p. 43)

En una situación de conflicto es muy importante mantener la calma e informarse sobre los eventos que dieron origen al conflicto con la finalidad de poder tomar una decisión y así poder resolver el problema.

Asimismo Medina, García A. y García J. (2007) sostuvieron que:

[...] más que el conflicto en sí mismo, es la capacidad del equipo para gestionarlo el factor que reporta efectos positivos o negativos a su funcionamiento. Asumimos que la aceptación del conflicto permite experimentarlo como una contribución importante a la cohesión y coherencia del grupo, y no como una amenaza para el mismo, por lo que se justifica la necesidad de dirigirlo adecuadamente. (párr. 10)

Por lo expuesto por los autores, es muy importante entender en qué medida cuáles son los efectos beneficiosos o malos de una gestión, por lo que aprender a aceptar un conflicto contribuye a mejorar el trabajo en equipo y a una gestión adecuada.

### **Dimensión 3: Decidir lo que hacemos**

Por un lado, Redorta (2011) sostuvo:

En el campo de gestión de conflictos, cuando hablamos de estrategia nos estamos refiriendo a métodos para conseguir resultados deseables en la solución de un conflicto concreto.

Esta idea ya pone de manifiesto la importancia del objetivo, es decir, de lo que se pretende. Aunque la idea general es la pacificación, esto es, rebajar la tensión emocional y conseguir que el problema se resuelva, los objetivos pueden ser muy diversos para quien se tiene que enfrentar a un conflicto” (, p. 76)

En la gestión de conflictos, la utilización de una estrategia será de acuerdo

a los objetivos deseados, que normalmente consiste en disminuir el estrés emocional.

Asimismo Redorta (2011) sostuvo:

Esta idea ya pone de manifiesto la importancia del objetivo, es decir, de lo que se pretende. Aunque la idea general es la pacificación, esto es, rebajar la tensión emocional y conseguir que el problema se resuelva, los objetivos pueden ser muy diversos para quien se tiene que enfrentar a un conflicto. (p. 76)

Por lo que según el autor la decisión de la estrategia que se va a utilizar en la solución de un conflicto debe estar direccionada al objetivo principal, lo cual dependerá de lo que se considere como resultados deseables.

Por otro lado, Dorado, Hernández y Lorente (2015) sostuvieron que:

Se considera oportuno señalar que muchas de las herramientas y técnicas que proporciona la mirada mediadora tales como reconocimiento, empowerment, reformulación, escucha activa, empatía, entre otras, han estado presentes desde los orígenes en la práctica del Trabajo Social como destrezas habituales en sus intervenciones. Sin embargo, es importante incidir en una nueva contextualización de dichas técnicas y herramientas en los procesos de gestión constructiva del conflicto, en donde su utilización permita crear nuevos escenarios con objetivos enmarcados en mapas teóricos y metodológicos que guíen la intervención profesional en conflicto. (párr. 20)

De acuerdo a los autores, la gestión constructiva implica direccionar los diferentes medios de comunicación hacia el logro de los objetivos de tal manera que se pueda ejercer y crear ambientes agradables para la solución del conflicto.

De igual manera Chen Liu y Tjosvold (2005, citado por Benítez, Medina y

Munduate, 2012) plantearon:

Sin embargo, la búsqueda de intereses compartidos, o el planteamiento de nuevas opciones que contemplen los intereses de los diferentes miembros de las unidades de trabajo puede ser una estrategia que fomente lazos de unión, incrementando los procesos de interacción y comunicación reduciéndose la tensión y frustración de los implicados. (párr. 13)

De acuerdo a los autores, la mejor manera de incentivar el trabajo en equipo es la de encontrar objetivos comunes lo que favorecerá la comunicación y disminuirá los conflictos.

Asimismo Fried (2010), manifestó:

A través del cuidado creativo de las relaciones se puede reducir o transformar el potencial destructivo de los conflictos. En este contexto se han nutrido y desarrollado nuevas metodologías y formas de diálogo tendientes a restaurar y transformar realidades, relaciones y valores porque las condiciones cambiaron, las relaciones se dañaron o rompieron porque desapareció el tejido social. La perspectiva generativa que presenta este artículo se apoya en los recursos de las personas y organizaciones, sus valores y habilidades para afrontar dificultades y desafíos, y en los eventos inéditos para construir nuevas realidades sociales e innovar. (párr. 8)

De acuerdo al autor, es muy importante utilizar y direccionar estrategias que tengan como objetivo mejorar el clima institucional porque en base a esto se pueden reducir o modificar una situación de conflicto social.

#### **Dimensión 4: Actuar sin miedo**

Por un lado, Redorta (2011) definió:

Cada vez que alguien se enfrenta a un conflicto en el que tenga que intervenir, debería tener presente que existe información básica que le va a proporcionar el contacto con las partes y que es muy fácil de obtener tanto por observación como por el discurso de las propias partes. Se trata de información relevante que podemos sintetizar en muy poco tiempo porque estamos preparados para ello, ya que lo hemos aprendido en la práctica social. (p. 132)

Según lo que indica el autor, la información que se obtiene al momento de intervenir en un conflicto, no la dan los actores que participan en esa situación problemática y es una información muy valiosa que ayudará a tomar una decisión para resolver el problema.

De igual manera, Fried (2010) sostuvo:

[...] En las relaciones nace aquello que tomamos como real, racional y dado. Sin relaciones habría muy poco significado; nuevos mundos de significado son posibles. No estamos poseídos o determinados por el pasado. Podemos abandonar, transformar o disolver formas de vida que no se adecuan a las situaciones presentes, dolorosas o traumáticas [...] (párr. 6)

Por lo expuesto, los seres humanos somos seres sociales y en ese sentido las decisiones que tomemos y los cambios que tengamos van a estar relacionadas al entorno social sin lugar a dudas.

Asimismo Dorado, Hernandez y Lorente (2015) manifestaron:

El fortalecimiento propio como experiencia de una conciencia más sólida de la propia valía personal y de la propia capacidad para resolver sus dificultades. Este fortalecimiento se contempla desde diferentes dimensiones: De sus propios intereses y metas, de las alternativas existentes, de sus propias habilidades y recursos y de su capacidad para tomar decisiones. (párr. 7)

El ser humano de acuerdo a las situaciones que se les presenta, actúa tratando o buscando solucionar un conflicto, para ello debe fortalecer la habilidad para solucionar una situación nueva de conflicto tomando la decisión correcta y sin miedo a actuar.

### **Teorías Psicológicas**

La primera, de acuerdo a Bar On (1997, 2000, citado por Gabel, 2005) “busca definir habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social, es decir, la inteligencia emocional se ubica dentro del ámbito interpersonal” lo que se percibe a través de las relaciones y manifestaciones de sus emociones con las personas de su entorno.

En el caso de la segunda, según McCrae y Davies (1998, 2000, citado por Gabel, 2005) “se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes”, nos hace referencia al manejo emociones de la persona ante cualquier situaciones de presión o estrés.

Y por último, según Roberts, Zeidner y Mathews (2001, citado por Gabel, 2005) “en el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales” Esta perspectiva y sus tres dimensiones han tenido un importante impacto en el desarrollo de modelos de inteligencia emocional que buscan su relación y su efecto en los diferentes ambientes de acción del individuo; entre ellos, el ambiente organización – laboral.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación práctica**

Se justificó de manera práctica porque describe, analiza el problema y se plantea alternativas de solución, para lo cual es necesario conocer la relación que se establece entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos en los docentes, con el fin de presentar y desarrollar diferentes estrategias o programas que se puedan utilizar en diferentes contextos, a fin de tomar medidas que le den solución, siendo estas pertinentes porque responde a las demandas educativas que se presentan en las instituciones educativas de la Red N° 02 , UGEL 06 del distrito de La Molina.

#### **Justificación teórica**

La inteligencia emocional se justificó teóricamente debido a que se genera reflexión y debate a partir del sustento de teorías ya existentes en el ámbito educativo, así mismo permite contrastar resultados a partir de los antecedentes, los cuales son investigaciones previamente realizadas. En términos generales, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se busca confirmar o negar la relación entre inteligencia emocional y gestión de conflictos en el ámbito de estudio, con el fin de contribuir a una posterior solución del problema.

#### **Justificación legal**

De acuerdo a la Ley 29944: Ley de la Reforma Magisterial

Artículo 5º.- Objetivos de la Carrera Pública Magisterial.

Contribuir a garantizar la calidad de las instituciones educativas públicas, la idoneidad de los profesores y autoridades educativas y su buen desempeño para atender el derecho de cada alumno a recibir una educación de calidad. (p. 25)

La labor del Estado es garantizar la educación para todos, en ese sentido también es muy importante contar con docentes capacitados y autoridades que realicen una adecuada gestión, todo en beneficio de los estudiantes.

### **Justificación metodológica**

Se justificó metodológicamente porque que se tomarán instrumentos validados y aplicados en diferentes realidades de contextos similares, teniendo en cuenta las dimensiones de cada una de las variables.

### **1.4. Problema**

#### **Problema general**

¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?

#### **Problemas específicos**

¿Existe influencia entre la inteligencia emocional y saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?

¿Existe influencia entre la inteligencia emocional y entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?

¿Existe influencia entre la inteligencia y en decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?

¿Existe influencia entre la inteligencia emocional y actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe influencia de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

### **Hipótesis específicas**

Existe influencia de la inteligencia emocional en el saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Existe influencia de la inteligencia emocional en el entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Existe influencia de la inteligencia emocional en el decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016

Existe relación de la inteligencia emocional en el actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

### **Objetivos específicos**

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables**

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Al respecto Fragoso (2015) Modelo de Goleman, manifestó que:

El autor concibió la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. (p.115)

### **Variable 2: Gestión de conflictos**

Al respecto Redorta (2011), manifestó que:

Puede que cada vez que nos situamos ante un conflicto dispuestos a actuar tengamos una muy legítima sensación de temor. Nos vienen a la mente ideas sobre si seremos o no capaces de hacer lo correcto. Sabemos que, por sencillo que aparente ser el tema, si nos importa de verdad el asunto, vamos a implicarnos en ello y esto siempre tiene un coste emocional. Estas dudas las tenemos todos, son normales y no debemos permitir que nos enturbien la mente más de la cuenta. Gestionar y resolver conflictos es tomar decisiones aunque solo sea respecto del proceso de resolución. (p. 18)

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Para que los docentes posean la capacidad de direccionar sus emociones, adaptarse a las diversas situaciones que se le presentan y solucionar los problemas

personales y en equipo de manera que no les perjudique, ni perjudique a los demás. Por ello, las habilidades como el conocimiento de uno mismo, la autorregulación, la conciencia social y la regulación de relaciones interpersonales se dirigen a la estabilidad emocional del docente. Por ello se midió a esta variable cuantitativa de tipo ordinal por medio de un cuestionario de preguntas politómica (Rara vez o nunca es mi caso = 1, Pocas veces es mi caso = 2, A veces es mi caso = 3, Muchas veces es mi caso = 4 y Con mucha frecuencia o siempre es mi caso = 5).

### **Variable 2: Gestión de conflictos**

Para que los docentes posean la habilidad de manejar situaciones donde haya conflictos y puntos de vista diferentes, manteniendo el orden y la calma, tanto de sí mismo como de los demás. Por ello, las competencias del área orientan el desarrollo de los niveles de comprensión literal, inferencia y crítico. Por ello se midió a esta variable cuantitativa de tipo ordinal por medio de un cuestionario de preguntas politómica (Nunca = 1, Rara vez = 2, Con frecuencia = 3 y Siempre = 4).

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Inteligencia emocional*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
EI conocimiento de uno mismo	Reconoce sus propios sentimientos	7, 9, 14, 25	1. Rara vez o nunca es mi caso	Alto [130 – 173]
	Comunica abiertamente sus emociones	5, 10, 12, 26	2. Pocas veces es mi caso	
La autorregulación	Maneja adecuadamente sus emociones.	6, 18, 22, 27	3. A veces es mi caso.	Medio [76 – 129]
	Se adapta según su entorno laboral.	2, 17, 21, 28	4. Muchas veces es mi caso	Bajo [32 – 75]
	Realiza sus actividades con optimismo.	1, 11, 20, 29	5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso	
La conciencia social	Socializa con las personas con quienes trabaja.	48, 13, 24,31,		
	Se identifica con los demás.	16, 30, 23		
La regulación de relaciones interpersonales	Influye en las decisiones de los demás.	3, 15, 19, 32		

*Nota:* Elaboración propia.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable 2: Gestión de conflictos*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles o rangos	
Saber dónde estamos	Analiza las dificultades que se presentan para darle solución.	1, 10	1. Nunca 2. Rara vez 3. Con frecuencia 4. Siempre	Bueno [62 – 82]	
	Evalúa las consecuencias de los problemas.	6, 17		Regular [41 – 61]	
Entender lo que pasa.	Gestiona y resuelve conflictos.	13, 15, 19			Malo [20 – 40]
	Evalúa y toma decisiones según los resultados obtenidos.	4, 7			
Decidir lo que hacemos	Selecciona estrategias en la solución de conflictos	2, 3, 20			
	Adquiere compromisos para mejorar los conflictos.	5, 16, 18			
Actuar sin miedo.	Fomenta la resolución de conflictos.	9, 11			
	Demuestra tener un comportamiento asertivo.	8, 12, 14			

*Nota:* Elaboración propia.

## **2.3. Metodología**

### **Método hipotético deductivo**

Bernal (2006) señaló: “un procedimiento que parte de una aseveración es en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56)

La investigación buscó confrontar los resultados ya comprobados de manera teórica y práctica con los supuestos planteados en la investigación con el fin de aceptarlos o no.

## **2.4. Tipos de estudio**

### **Investigación básica**

Valderrama (2013) expresó: “es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes.” (p.164)

Esta investigación está sostenida con los conocimientos teóricos de diversos autores, quienes lo sustentan en base a sus investigaciones y sus resultados. Así se le da solidez a la presente investigación.

## **2.5. Diseño**

### **Diseño no experimental**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.149)

La presente investigación tiene en cuenta la observación, ya que las variables no se manipulan, pero realizamos inferencias de la relación e influencia que hay entre estas variables.

### **Diseño no experimental trasversal**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.151)

El diseño es no experimental trasversal ya que los instrumentos se aplicaron una sola vez, con el propósito es explicar y examinar las variables inteligencia emocional y gestión de conflictos para conocer la relación e incidencia de estas en el momento de recolectar los datos.

### **Naturaleza: Descriptivo correlacional causal**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicaron que “los diseños correlacionales causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. [...] cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales” (p. 212)

La presente investigación correlacional causal busca identificar en qué medida se relacionan las variables inteligencia emocional y gestión de conflictos en los docentes de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

### **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señaló: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para

(...) probar teorías”.

A través de la aplicación de los instrumentos, se recolectó los datos para comprobar los supuestos propuestos en la investigación, y esta se realiza en relación a un trabajo estadístico que proporcionó la información para confirmar las teorías propuestas.

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Carrasco (2006) planteó: “es el conjunto de todo los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.” (p. 236).

La población estuvo constituida por 423 docentes de la Red N° 02 perteneciente a la UGEL 06 del distrito de la Molina.

Tabla 3

*Distribución de la población*

Nº	Institución Educativa	Nº Docentes
01	I.E. 136	20
02	I.E. 130 Óscar Eduardo Bravo Ratto	10
03	I.E. 140	11
04	I.E. 112 Virgen del Carmen	10
05	I.E. 121 Virgen de Fátima	4
06	I.E. Villa María	8
07	I.E. 1207	21
08	I.E. 1230	23
09	I.E. 0028 Jesús y María	14
10	I.E. 1140 Aurelio Miro Quesada Sosa	41
11	I.E. 1220 San José Marelo	33
12	I.E. 1235 Unión Latinoamericana	64
13	I.E. I.E. Mixto 1278 La Molina	47
14	I.E. 1286 Héroes Del Cenepa	25
15	I.E. FAP José Abelardo Quiñones	48
16	I.E. I.E. P.N.P. Félix Tello Rojas	44
	Total	423

**Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalaron: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población [...]” (p.173)

La muestra corresponde a una parte que representa a la población de docentes de las instituciones educativas de la Red 02 del distrito de La Molina, de la cual se recaudó información importante para la investigación.

La muestra que se tomó para la recolección de información de la presente investigación fue de 140 docentes de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, del distrito de La Molina.

### **Muestreo**

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalaron: “[...] la elección de la muestra probabilística y no probabilística se determina con base en el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de investigación y el alcance de sus contribuciones [...]” (p.177)

La elección de la muestra será no probabilística, de acuerdo a la investigación.

### **Muestreo no probabilístico**

De igual forma Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirmaron:

Las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, [...]. Se utilizan en muchas investigaciones cuantitativas y cualitativas. [...] – desde la visión cuantitativa- es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una representatividad de elementos de la población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (p. 262)

El muestreo no probabilístico intencionado, donde se escogió a los docentes de las instituciones educativas de la Red 02 según las características de la investigación.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica la encuesta**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Enfatizó:” El cuestionario se entrega al participante y este lo responde ya sea que acuda a un lugar para hacerlo (como ocurre cuando se llena formulario para solicitar empleo) o lo conteste en su lugar de trabajo, hogar o estudio” (p. 236)

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta para ambas variables: inteligencia emocional y gestión de conflictos.

### **Instrumento**

También Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicaron: “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200)

La presente investigación utilizó como instrumentos, el cuestionario.

### **Cuestionarios**

Según Sierra (2007), sostuvo “El cuestionario es el conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación... para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido” (p. 306)

El cuestionario utilizado en la presente investigación fue elaborado, seleccionando aquellos ítems que corresponden a cada dimensión de la variable inteligencia emocional y gestión de conflictos para aplicarlos en mi muestra de docentes y luego obtener los resultados que requiere para la investigación.

Finalmente Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalaron: "Un

cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217)

Para las variables inteligencia emocional y gestión de conflictos se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert.

## **Ficha técnica**

### **Instrumento 1: Inteligencia emocional**

Autor	: Reuven Bar-On
Adaptado	: Julio Cesar Uehara Velasque
Nombre del instrumento	: Inventario emocional de BarOn
Lugar	: La Molina
Fecha de aplicación	: Del 19 de octubre de 2016
Objetivo	: Determinar los niveles de la inteligencia emocional
Administración	: Individual y/o colectivo
Tiempo de duración	: 20 minutos

#### Descripción del instrumento:

El inventario emocional de BarOn ICE consta de 133 preguntas de las cuales se han extraído 32 para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: el conocimiento de uno mismo, la autorregulación, la conciencia social y la regulación de relaciones interpersonales. Con esta adaptación se busca determinar el nivel de inteligencia emocional del docente.

## Ficha técnica

### Instrumento 2: Gestión de conflictos

Autor	: Ada Mercedez Mejía Andrade Hayley Revoredo Casique
Adaptado	: Julio Cesar Uehara Velasque
Nombre del instrumento	: Cuestionario de gestión de conflictos
Lugar	: La Molina
Fecha de aplicación	: Del 19 de octubre de 2016
Objetivo	: Determinar los niveles de gestión de conflictos.
Administración	: Individual y/o colectivo
Tiempo de duración	: 20 minutos

#### Descripción del instrumento:

El cuestionario de gestión de conflictos consta de 20 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: saber dónde estamos, entender lo que pasa, decidir lo que hacemos y actuar sin miedo. Con esta adaptación se busca determinar el nivel de la gestión de conflictos del docente.

Tabla 4

#### *Identificación de las técnicas e instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Variable 01 Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario
Variable 02 Gestión de conflictos	Encuesta	Cuestionario

## Validación y confiabilidad del instrumento

Según Messick (1984) “[...] la validez, es un concepto propio de la Lógica. La lógica es una ciencia que nos enseña cuáles son las condiciones de validez de los razonamientos, de las inferencias, de las proposiciones” (p. 741)

El instrumento es válido, si el instrumento puede medir correctamente las variables de estudio.

El tipo de validez que se realizó fue de contenido por medio de la técnica de juicio de expertos que revisaran la pertinencia, la relevancia y claridad de los ítems.

Tabla 5

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de inteligencia emocional*

Expertos	Aplicable
Mgtr. Kely Portocarrero Córdova	Si hay suficiencia
Mgtr Emma Azurín Araujo	Si hay suficiencia

Tabla 6

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de conflictos*

Expertos	Aplicable
Mgtr. Elena Castillo Huamán	Si hay suficiencia
Mgtr. Friné Girón Flores	Si hay suficiencia

## Confiabilidad

Según Hernández *et al* (2010), la confiabilidad se refiere: "al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". (p. 242)

$$\text{Confiabilidad} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k p_i q_i}{S_x^2} \right]$$

Se realizó la confiabilidad para las dos variables inteligencia emocional y gestión de conflictos con el estadístico Alfa de Cronbach por ser medido en escala ordinal tipo escala de Likert.

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad de inteligencia emocional*

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	32	0,619

Fuente: Reporte del SPSS 21

Como se aprecia en la tabla 7, el valor es de 0,619 lo que indica un alto valor de confiabilidad, es decir nuestro instrumento es confiable.

Tabla 8

*Resultados del análisis de confiabilidad de gestión de conflictos*

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
Gestión de conflictos	20	0,694

Fuente: Reporte del SPSS 21

Como se aprecia en la tabla 8, el valor es de 0,694 lo que indica un alto valor de confiabilidad, es decir nuestro instrumento es confiable.

## **2.8. Procedimientos de recolección de datos**

Para realizar la recolección de datos primero se tuvo que realizar la validez de los instrumentos, luego la prueba piloto para recolectar datos y realizar la confiabilidad de los instrumentos.

En segundo lugar se aplicó los instrumentos de medición a la muestra de estudio, y los datos numéricos se almacenaron en una matriz de datos en Excel, luego se llevaron los datos numéricos por dimensiones y variables al software SPSS versión 20.0 para realizar la transformación de datos según los niveles y rangos de cada variable.

A su vez se utilizó la técnica del fichaje y su instrumento las fichas bibliográficas para registrar la información de las bases teóricas de estudio así como las teorías de sus dimensiones.

Finalmente se procesó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a cuatro magister en educación para validar las encuestas cuestionarios.

Para recolectar los datos se realizó la encuesta de inteligencia emocional y gestión de conflictos a los docentes de las instituciones educativas de la RED 02, teniendo en cuenta la muestra de la presente investigación.

## **2.9. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, de tal manera que puedo evidenciarse cómo se ha presentado las variables y sus dimensiones.

La estadística descriptiva o análisis exploratorio de datos ofreció modos de presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes.

El objetivo de construir gráficos es poder apreciar los datos como un todo e identificar sus características sobresalientes. El tipo de gráfico a seleccionar depende del tipo de variable que nos interese representar por esa razón distinguiremos en la presentación gráficos para variables categóricas y para variables numéricas.

En un primer momento se utiliza el programa Excel, para consolidar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y facilitar la aplicación de estadísticos.

El método de análisis se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva.

Luego se procedió a la organización, ordenamiento de los datos recogidos por medio de las encuestas, para ello se utilizó el software SPSS versión 21, tablas de frecuencia, curva COR y diagramas porcentuales.

En un segundo momento se aplica el programa SPSS. Luego se realizará el análisis inferencial: Se utilizará el estadístico para el contraste de hipótesis: Coeficiente Rho de Spearman el cual mide el grado de asociación entre las variables y establece el nivel de significatividad entre las mismas.

## **2.10. Aspectos éticos**

De acuerdo a las características de la investigación se considerará los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con docentes, por lo tanto, el sometimiento a la investigación contó con la autorización correspondiente de los directivos de las Instituciones Educativas Públicas; por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método.

Asimismo, se mantendrá la particularidad, el anonimato así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

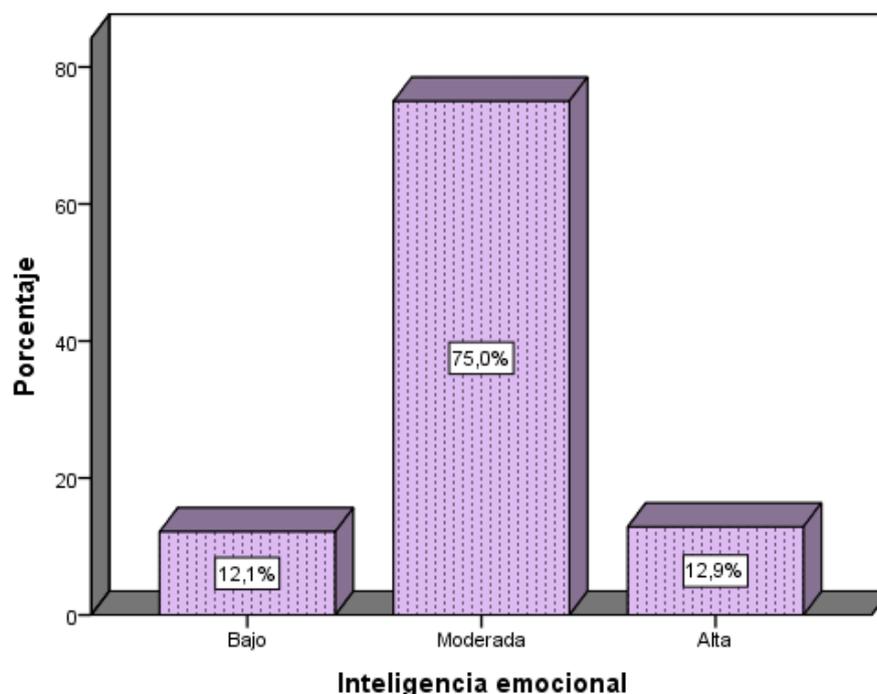
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 9

*Niveles de inteligencia emocional en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Bajo	17	12,1	12,1
Medio	105	75,0	75,0
Alto	18	12,9	12,9
Total	140	100,0	100,0



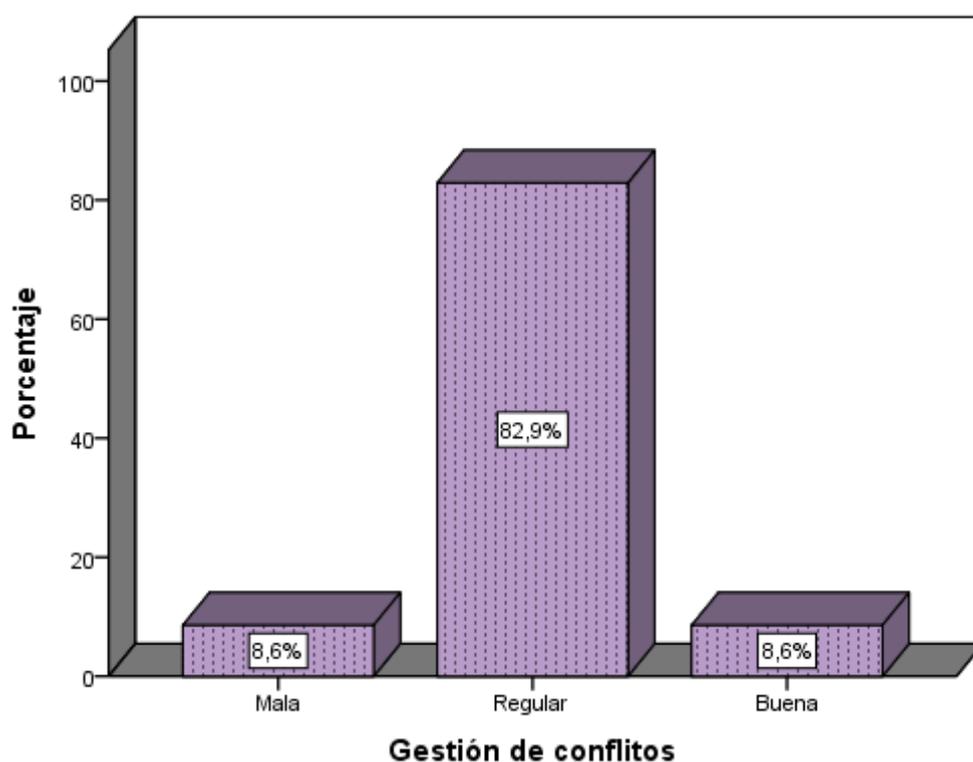
*Figura 1. Niveles porcentuales de la inteligencia emocional en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016*

Los resultados frecuenciales que se muestran por niveles de la inteligencia emocional los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016, donde se visualiza que 75% de los participantes manifiestan una inteligencia emocional medio, el 12,9% han mostrado tener un nivel de inteligencia emocional alto y del 12,1% de los participantes se ha visualizado un nivel bajo de inteligencia emocional.

Tabla 10

*Niveles de gestión de conflictos en los docentes de la red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Malo	12	8,6	8,6
Regular	116	82,9	82,9
Bueno	12	8,6	8,6
Total	140	100,0	100,0



*Figura 2. Niveles porcentuales de la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016*

Los resultados frecuenciales que se muestran por niveles de la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016, donde se visualiza que 82,9% de los participantes han referido que la gestión de conflictos se da en un nivel regular, otros 8,6% de los participantes se visualiza un nivel bueno, mientras que otros 8,6% perciben un nivel malo en la gestión de conflictos.

## Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre la variable independiente frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 11

*Determinación del ajuste de los datos para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo interceptación	22,211			
Final	18,795	22,211	2	,018

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos obtenidos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la inteligencia emocional en la gestión de los conflictos en cuanto al nivel bajo, moderada alta para la inteligencia emocional y malo, regular, y bueno para la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016, los resultados de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 22,211 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.018 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	2,827	2	,743
Desviación	3,026	2	,220

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable son dependientes gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de  $p_{\text{valor}}$  0.743 frente al 0.05. Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula, implicando que los datos muestran dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

		Estimación	Error		Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
			estándar					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ges_de_conf = 1]	-3,437	,675	25,918	1	,000	-4,760	-2,114	
	[ges_de_conf = 2]	1,433	,567	6,397	1	,001	,323	2,543	
Ubicación	[intel_agrup=1]	-1,421	,885	2,580	1	,108	-3,154	,313	
	[intel_agrup=2]	-1,130	,648	3,040	1	,081	-2,399	,140	
	[intel_agrup=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016, de los resultados

de la estimación se tiene que de los encuestados se perciben un nivel medio a la inteligencia emocional y es probable que se perciba a la gestión de conflictos como regular, así mismo se tiene al  $\exp(1,433) = 2,5204$  representando a la tasa de 25,204% de los que perciben que el nivel de la inteligencia emocional es alto a que el nivel de la gestión de conflictos se da en un nivel bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 6,397 y al valor de  $p = 0.001 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis

Ho: La inteligencia emocional no influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

H1: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

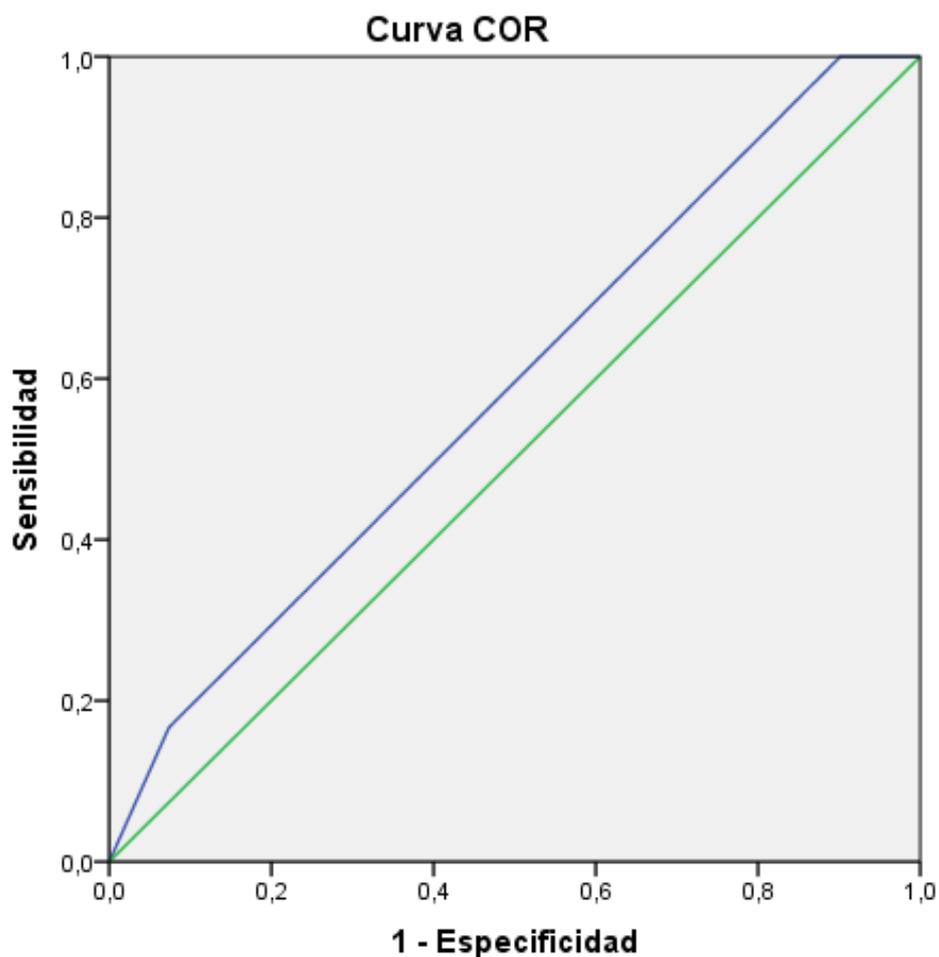
Tabla 14

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,240	,350	,210

Función de vínculo: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.240 significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 24,0% de la gestión de conflictos, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 35.0 %.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área = 0.587

*Figura 3.* Representación del área COR como incidencia de la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 58,7% de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

### **Resultado específico 1**

La inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión saber dónde estamos

Tabla 15

*Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: saber dónde estamos.*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Saber_d_est = 1]	-4,253	,691	37,863	1	,000	-5,608	-2,898
	[Saber_d_est = 2]	-,975	,527	3,419	1	,064	-2,008	,058
Ubicación	[intel_agrup=1]	-1,221	,711	2,947	1	,086	-2,615	,173
	[intel_agrup=2]	-1,015	,562	3,267	1	,071	-2,116	,086
	[intel_agrup=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Asimismo se tiene los resultados específicos que se muestran en los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la inteligencia emocional en la resolución de conflictos, dimensión: saber dónde estamos, en ese sentido, de los resultados de la estimación se tiene que los participantes que perciben media la inteligencia emocional es probable que el participante perciba que la gestión de conflictos dimensión saber dónde estamos se presente en un nivel regular, así mismo se tiene al  $\exp(-4,253) = 2,365$  representando una tasa muy baja de los que perciben que la inteligencia emocional en el nivel media se debe a que el nivel de la gestión de conflictos se da a un nivel regular, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 37,863 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La inteligencia emocional no influye en la gestión de conflictos dimensión: saber dónde estamos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

H1: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos dimensión: saber dónde estamos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

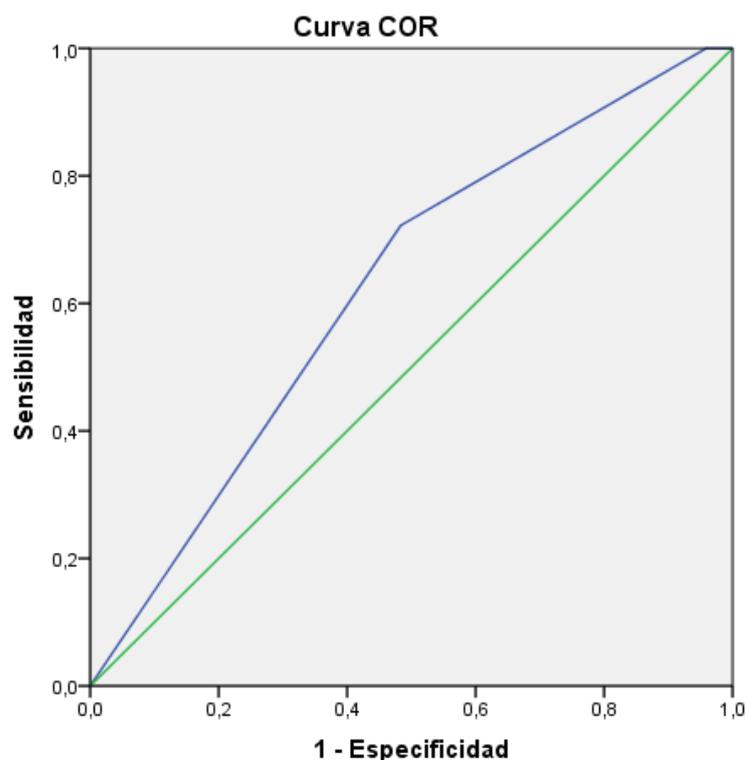
Tabla 16

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,129	,155	,078

Función de vínculo: Logit.

Por otro lado, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que estarían presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: saber dónde estamos en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.129 significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 12,9% de la gestión de conflictos dimensión: saber dónde estamos, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 15,5%.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,625.

*Figura 4.* Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: saber dónde estamos

De lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 62,5 % de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: saber dónde estamos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## Resultado específico 2

La inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión entender lo que pasa.

Tabla 17

*Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: entender lo que pasa.*

		Estimación	Error		gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
			estándar	Wald			Límite inferior	Límite superior
Umbral	[enten_l_pas = 1]	-1,220	,522	5,470	1	,019	-2,242	-,198
	[enten_l_pas = 2]	2,708	,607	19,929	1	,000	1,519	3,897
Ubicación	[intel_agrup=1]	-,881	,708	1,547	1	,214	-2,270	,507
	[intel_agrup=2]	-,211	,555	,145	1	,703	-1,299	,876
	[intel_agrup=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Asimismo se tiene los resultados específicos que se muestran en los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la inteligencia emocional en la resolución de conflictos, dimensión: entender lo que pasa, asimismo, de los resultados de la estimación se tiene de que los participantes que perciben medio de la inteligencia emocional es probable que perciba que la gestión de conflictos dimensión entender lo que siento se presente en un nivel de siempre, así mismo se tiene al  $\exp(2,708) = 5,371$  representando una tasa muy baja de los que perciben que la inteligencia emocional en el nivel medio se debe a que el nivel de la dimensión entender lo que pasa se da con frecuencia, siendo esta afirmación

asertiva en cuanto al valor de Wald de 19,929 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La inteligencia emocional no influye en la gestión de conflictos dimensión: entender lo que siento de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

H1: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos dimensión: entender lo que siento de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

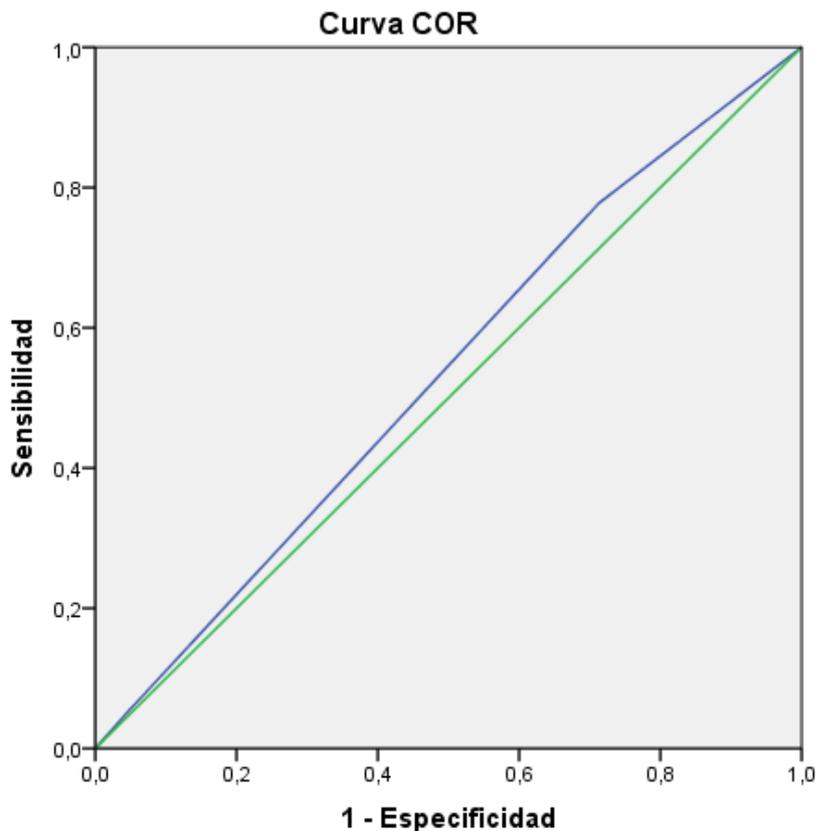
Tabla 18

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,121	,141	,089

Función de vínculo: Logit.

Concerniente al pseudo R cuadrado, lo que estarían presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: saber dónde estamos en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,121 significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 12,1% de la gestión de conflictos dimensión: entender lo que pasa, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 14,1%.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,533

*Figura 5.* Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: entender lo que siento.

De lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 53,3 % de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: entender lo que siento de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

### **Resultado específico 3**

La inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión decidir lo que pasa.

Tabla 19

*Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que pasa.*

		Error		95% de intervalo de confianza				
		Estimación	estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[dec_l_hacem = 1]	-3,199	,589	29,545	1	,000	-4,353	-2,046
	[dec_l_hacem = 2]	-,078	,465	,028	1	,866	-,990	,833
Ubicación	[intel_agrup=1]	-,220	,664	,110	1	,740	-1,521	1,081
	[intel_agrup=2]	-,300	,502	,358	1	,550	-1,284	,683
	[intel_agrup=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Se tiene los resultados específicos que se muestran en los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la inteligencia emocional en la resolución de conflictos, dimensión: decidir lo que hacemos, asimismo, de los resultados de la estimación se tiene de que los participantes que perciben un nivel de a veces es mi caso de la inteligencia emocional es probable que el participante perciba que la gestión de conflictos dimensión decidir lo que pasa se presente en un nivel de siempre, así mismo se tiene al  $\exp(-3,199) = 1,376$  representando una tasa muy baja de los que perciben que la inteligencia emocional en el nivel siempre es mi caso se debe a que el nivel de la dimensión decido lo que hago se da con frecuencia, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 29,545 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La inteligencia emocional no influye en la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que pasa de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

H1: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que pasa de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

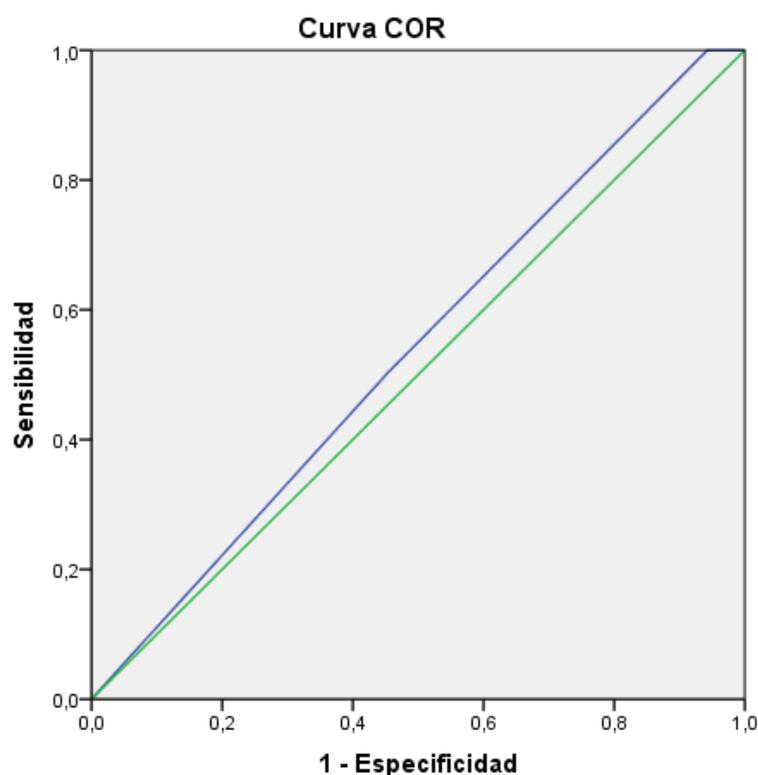
Tabla 20

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,310	,490	,290

Función de vínculo: Logit.

Concerniente al pseudo R cuadrado, lo que estarían presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: saber dónde estamos en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,310 Significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 31% de la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que hacemos, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 49,0%.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,539

*Figura 6.* Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: decidir lo que hago.

De lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 53,9 % de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: decidir lo que hacemos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

#### Resultado específico 4

La inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión actuar sin miedo.

Tabla 21

*Resultados de la regresión logística ordinaria de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo.*

		Estimación	Error		Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
			estándar					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ac_s_mied = 1]	-1,046	,457	5,233	1	,002	-1,942	-,150	
	[ac_s_mied = 2]	1,046	,457	5,233	1	,002	,150	1,942	
Ubicación	[intel_agrup=1]	-,425	,635	,447	1	,004	-1,670	,821	
	[intel_agrup=2]	-,736	,482	2,327	1	,027	-1,681	,210	
	[intel_agrup=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

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

Se tiene los resultados específicos que se muestran en los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la inteligencia emocional en la resolución de conflictos, dimensión: actuar sin miedo, asimismo, de los resultados de la estimación se tiene de que los participantes que perciben un nivel medio de la inteligencia emocional es probable que perciba que la gestión de conflictos dimensión actuar sin miedo se presente en un nivel regular, así mismo se tiene al  $\exp(-1,046) = 1,351$  representando una tasa muy baja de los que perciben que la inteligencia emocional en el nivel siempre es mi caso se debe a que el nivel de la dimensión actuar sin miedo se da con frecuencia, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 5,233 y al valor de  $p = 0.002 < 0.05$  de significación estadística.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La inteligencia emocional no influye en la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

H1: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

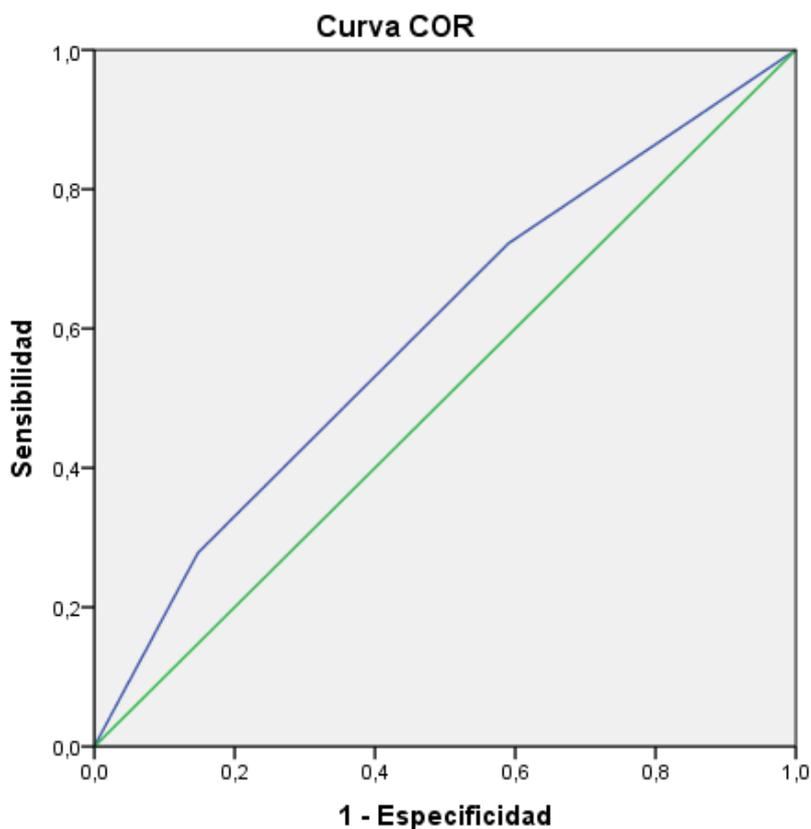
Tabla 22

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,218	,330	,151

Función de vínculo: Logit.

Concerniente al pseudo R cuadrado, lo que estarían presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: actuar sin miedo en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,218 significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 21,8% de la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 33,0%.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,595

*Figura 7.* Representación del área COR de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, dimensión: actuar sin miedo.

De lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 59,5 % de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: decidir lo que hago de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## **IV. DISCUSIÓN**

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico descriptivo y de lógica ordinal para medir la influencia de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. En ese contexto inicialmente se realizó el análisis por frecuencias para hallar niveles descriptivos tanto de la variable independiente como dependiente, seguidamente realizar la medición estadística usando la regresión logística ordinal para conocer la influencia de la variable inteligencia emocional en la gestión de conflictos de la organización ya mencionada.

De los resultados de la prueba de hipótesis general se obtuvo los pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos en las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se llegó a tener el resultado de Cox y Snell igual a 0,510, lo que significó que la gestión de conflictos se debe al 51,2% de la inteligencia emocional, además el sometimiento más estable es el del coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 55,0 %; por otro lado, también se obtuvo el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 58,7% de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado ha mostrado las consecuencias de un mal manejo de inteligencia emocional de parte de los directivos de la Red mencionada y es que los directivos no han dado señales de tener la capacidad para poder comunicar las posibilidades de mejorar los conflictos, esto se debe a la falta de capacidad comunicativa. En ese sentido Soledispa (2013) afirmó que la mejor forma de entendimiento se da por un diálogo abierto sincero y amistoso para solucionar los conflictos o problemas esto aseguraría la armonía entre las partes y los ganadores serán ambos.

En ese contexto si partimos de una inteligencia emocional asertiva debería considerarse también una cultura de participación para resolver los conflictos, al respecto Costa (2013) en su estudio “La gestión, liderazgo y participación” concluyó

que es importante crear y mantener estrategias de participación de todos los sujetos de la comunidad educativa, dichas estrategia efectivizarían los sentimiento, valores, percepciones, ideales que caracterizan a la organización. La idea de solucionar problemas está en ser positivos en un clima adecuado y positivo donde todos salgan ganando.

En referencia a la prueba de hipótesis específico uno se tuvo los Pseudo R cuadrado, lo que estarían presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión saber dónde estamos en las instituciones educativas de de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.529 significaría que la gestión de conflictos dimensión: saber dónde estamos se debe al 52,9%, de la inteligencia emocional de los docentes, asimismo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad que la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 55,5%. Asimismo, se obtuvo el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos dimensión saber dónde estamos, el cual se mostró en el informe del mismo con el 0,625 de área bajo la curva COR; lo que implicó que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: saber dónde estamos en un 62,5% de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado trae consigo información referida a la falta de identidad organizacional del trabajador, el hecho de no identificar su espacio de trabajo, tanto los directivos como los docentes han ido causando directa e indirectamente problemas o conflictos, puesto que los trabajadores solo se limitan a cumplir sus horarios respetivos, ya que en el espacio donde laboran amerita tener mayores posibilidades de tiempo y dedicación y justamente por ello deberá de iniciarse desde su formación profesional la identificación del espacio donde tendrán que laborar. Al respecto Castro (2014) en su tesis refiere en sus conclusiones que tanto las mujeres como los hombres en el primer factor de la inteligencia emocional poseen una adecuada percepción emocional, ubicándose en el rango establecido por género, con respecto al segundo factor, las puntuaciones muestran que los hombres poseen una adecuada comprensión de sentimientos y las mujeres excelente, siendo más alta en ellas. En la presente investigación el primer y segundo hacen referencia a

la dimensión saber dónde estamos, por lo cual de los resultados podemos inferir que el mayor porcentaje de problemas en la identidad laboral, en la adquisición de su espacio y en el cumplimiento de sus labores, son en los hombres; quienes a diferencia de las mujeres se les dificulta adecuarse a un ambiente nuevo de trabajo y desenvolverse controlando y manejando sus emociones.

Concerniente al Pseudo R cuadrado, lo que presentó la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: entender lo que pasa en las instituciones educativas de de la Red 02 del distrito de La Molina, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,521 que significó que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 52,1% de la gestión de conflictos dimensión: entender lo que pasa, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 54,7%. Asimismo se obtuvo resultados de la curva COR cuya área muestra el reporte del mismo con el 53,3 %, lo que determino también que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: entender lo que pasa de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado es sin duda preocupante puesto que muchos de los trabajadores se desentienden de los problemas y conflictos en la organización, y ello atañe más a los directivos muchos de ellos dejan pasar los problemas que a la larga les trae consecuencias muy negativas, es necesario conocer el contexto manejar sus emociones positivas para con los conflictos puesto que tanto inteligencia emocional como manejo de conflictos uno va influir al otro o viceversa. Al respecto Hidalgo (2015) en su tesis arroja un resultado que se viene de esperar siempre y refiere que la inteligencia emocional se relaciona positiva con el clima organizacional, considerando que el clima es un factor importantísimo para las causas y consecuencias de los conflictos y es en ello donde los directivos tienen muchas debilidades para mejorar, se ha visto que la mayoría de las instituciones educativa conllevan con los conflictos desde muchos años atrás.

En relación a la hipótesis tres el Pseudo R cuadrado, presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto:

dimensión: entender lo que pasa en las instituciones educativas de de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,521 lo que significó que de la gestión de conflictos dimensión: entender lo que pasa se debe al 52,1%, de la inteligencia emocional, sin embargo la dependencia más estable fue el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tuvo la variabilidad que la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 54,7%. También lo señala el reporte del mismo con el 53,3 % de área bajo la curva COR; lo por lo que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: entender lo que pasa de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. En cuanto al resultado sale a relucir la problemática de que los profesionales especialmente los directivos tienen poca la capacidad de entendimiento de la problemática para manejar los conflictos y esto se debe a la falta de un liderazgo personal y organizacional. Al respecto Saldaña (2015) en su tesis titulado estilo de liderazgo y las habilidades para la gestión de conflictos”. Este autor señala en sus conclusiones que el liderazgo tiene una correlación positiva pero débil en la gestión de conflictos.

En relación a la cuarta prueba de hipótesis el Pseudo R cuadrado, representó la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: decidir lo que hacemos en las instituciones educativas de de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Donde se obtuvo el resultado de Cox y Snell igual a 0.610, ello significó que la de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 61% de la gestión de conflictos dimensión: decidir lo que hacemos, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 66,3%; asimismo se tiene que el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, tiene el reporte del mismo con el 53,9 % de área bajo la curva COR; lo que implicó que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: decidir lo que hacemos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado tiene que ver también con el estilo de gestión que tienen los líderes educativos en este caso corresponde a los directivos de las instituciones educativas del ámbito de estudio. Al respecto se tiene estos resultados se asemejan con los

resultados. Al respecto se contrasta con Hidalgo y Pacheco (2014), investigación titulada “Estilos de gestión de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial de la Red Educativa N° 04, Independencia. 2013”. Este autor llega a la conclusión de que existe relación significativa entre los estilos de gestión y el clima organizacional, entendiendo que un buen manejo del clima constituye una pieza fundamental y la falta de un buen manejo de inteligencia puede deteriorar el ambiente de trabajo.

En la prueba de hipótesis cinco se obtuvo como resultados del Pseudo R cuadrado, lo que presentó la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflicto: dimensión: actuar sin miedo en las instituciones educativas de de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. donde el resultado de Cox y Snell igual a 0,518 que significaría que la calidad de la inteligencia emocional de los docentes se debe al 51,8% de la gestión de conflictos dimensión: actuar sin miedo, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 53,3%; asimismo, el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se mostró el reporte del mismo con el 59,5 % de área bajo la curva COR; implicó conocer que la inteligencia emocional influye en la gestión conflictos dimensión: decidir lo que hago de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado se debe a que los directivos actúan con temor a represalias, o temor a asumir responsabilidades, en ese sentido Abarca et al (2013) en su trabajo de investigación titulada “El liderazgo del director y la gestión de conflictos de las I.E. de la Red 08 de Puente Piedra de la UGEL 04” asume algunas respuestas en su concluye que existe relación entre ambas variables de estudio, sin embargo no existe un tipo de liderazgo único en la gestión y se observa que un 83% afirmó que existe un liderazgo democrático, seguido del laissez faire con 58%.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,56% que significó que la gestión de conflictos se debe al 56% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,587 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 57,8% en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Segunda:** Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión saber dónde estamos, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,555% que significó que la dimensión: saber dónde estamos se debe al 55,5% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,625 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 62,5% en la gestión de conflictos dimensión saber dónde estamos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Tercera:** Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión entender lo que siento, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,541% que significó que la dimensión: entender lo que siento, se debe al 54,1% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,533 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 53,3% en la gestión de conflictos dimensión entender lo que siento de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Cuarta:** Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión decidir lo que hacemos, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,61% que significó que la dimensión: decidir lo que hacemos, se debe al 54,1% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,639 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 63,9% en la gestión de conflictos dimensión

decidir lo que hacemos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Quinta:** Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión actuar sin miedo, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,533% que significó que la dimensión: actuar sin miedo, se debe al 53,3% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,595 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 59,5% en la gestión de conflictos dimensión actuar sin miedo de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** A los directivos del ministerio de educación, direcciones regionales, unidades de gestión educativa locales realizar programas de formación y capacitación continua sobre el desarrollo de la inteligencia emocional para los directivos de las instituciones educativa y que en su desarrollo constituya todo un conjunto de acciones que perfecciones a los mismo a tener la herramientas suficientes para gestionar los conflictos, problemas que perjudican el normal desarrollo de la gestión organizacional educativa.

**Segunda:** A los directivos de las instituciones educativas quienes son entes fundamentales para conllevar una gestión de conflictos eficaces y tener los conocimientos tanto teóricos como prácticos para resolver los conflictos con mucha cautela, precisión y sobre todo oportunamente, la preocupación de ellos será capacitarse continuamente y tener la voluntad de perfeccionarse día a día.

**Tercera:** Los directivos de las organizaciones educativas en todas las reuniones pedagógicas u ordinales deberán de iniciar estratégicamente haciendo de conocimiento a todos los docentes acerca de los pormenores que ocurren en la organización educativa, de esa manera poner en alerta a todos para solicitar apoyo de todos los miembros de la comunidad y valorar su opinión respectiva.

**Cuarta:** A todo el personal docente y demás miembros de la institución educativa aplicar una inteligencia adecuada para resolver conflictos, teniendo en cuenta que la tranquilidad organizacional es fundamental y es tarea de todos conservarla.

**Quinta:** A los directivos de la Red mantener una adecuada inteligencia emocional frente a las decisiones que toma que deberá tener el respaldo de las normas vigentes, sin embargo mantener la cautela y asumir las causas o responsabilidades de las mismas y sobre todo sus consecuencias.

## **VII. REFERENCIAS**

Abarca, S., Campos, C., Cavero, I., Chauca, A. y Ortiz, R. (2013). *El liderazgo del director y su relación con la gestión de conflictos en las II.EE públicas de la RED N° 08-UGEL N° 04 – Distrito de Puente Piedra - 2010*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú).

Aquino, C. (2006). *Análisis de la formación emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. (Tesis de maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala).

Recuperado de

[http://civil2011.bligoo.cl/media/users/15/791368/files/138227/IE\\_1.pdf](http://civil2011.bligoo.cl/media/users/15/791368/files/138227/IE_1.pdf)

Arana, M. (2011). *La inteligencia emocional de los alumnos de LRC de la Esca Sto Tomás*. (Tesis de maestría. Instituto Politécnico Nacional. D.F., México)

Recuperado de

<http://tesis.ipn.mx/jspui/handle/123456789/11658>

Bello, Z., Rionda, H. y Rodríguez, M. (2010). *La inteligencia emocional y su educación*. VARONA, 51, 36-43

Recuperado de

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

Benítez, M., Medina, F. y Munduate, L. (2012). *La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios*. Anales de psicología, 28(1), 139-149.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723161016>

Bermúdez, M., Álvarez, I. y Sánchez, A (2003). *Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico*.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64720105>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía,*

*humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Castelló, A. y Cano, M. (2011). Inteligencia interpersonal: conceptos clave. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 3(14), pp. 23-35.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217022109002>

Consorti, P. (2013). Gestión de los conflictos y mediación social en Italia. *Política y Sociedad*, 50(1) 99-111

Recuperado de

<http://search.proquest.com/central/docview/1445159680/fulltextPDF/63F3224D39624A37PQ/1?accountid=37408>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Castro, C. (2014). *Inteligencia emocional y violencia escolar Estudio de caso: Estudiantes de ciclo tres de la Institución Educativa Distrital (IED) Altamira Sur Oriental*. (Tesis de maestría. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia).

Recuperado de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12690/1/CatherineCastro.pdf>

Costa, F. (2013). *La gestión y liderazgo del directivo, la cultura de participación de los padres de familia del centro de audición y lenguaje "CEAL", de la ciudad de Loja, periodo 2011 – 2012*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de Loja).

Recuperado de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7993/1/TESIS%20PATRICIA%20COSTA.pdf>

De la Barrera, M., Donolo, D., Acosta, L. y González, M. (2012). *Inteligencia*

*emocional y ambientes escolares: Una propuesta psicopedagógica.*

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246005>

Dorado, A., Hernández, G. y Lorente, J. (2015). Gestión del conflicto en la intervención social. *Prisma social*, 14, 443-469.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744530014>

Dueñas, M. (2002). *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa.*

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>

Fernández, M. (2013). *La inteligencia emocional.*

Recuperado de

[file:///D:/Descargas/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632%20\(1\).pdf](file:///D:/Descargas/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632%20(1).pdf)

Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*

Recuperado de

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=876404c6-9481-4dcb-b521-256405cc9cf7%40sessionmgr102&hid=104&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=ejs36571880&db=edo>

Fried, D. (2010). Perspectiva generativa en la gestión de conflictos sociales. *Revista de Estudios Sociales*, 36, 51-63.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81514696005>

García, M. (2009). La dimensión comunicativa de las inteligencias múltiples. *Cuadernos De Información y Comunicación*, 14, 141-157.

Recuperado de

<http://search.proquest.com/docview/209608757?accountid=37408>

Gutiérrez, M. y Expósito, J. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española De Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58.

Recuperado de

<http://search.proquest.com/docview/1721900805?accountid=37408>

Hernández, C. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 17, 67-80.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552005.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*.

Recuperado de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hidalgo, J. (2015). *Inteligencia emocional y clima organizacional en docentes del nivel secundaria de la Red N° 10, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú).

Ley de Reforma Magisterial N.° 29944 y Reglamento de la Ley D.S.N. ° 004-2013-ED (2013).

Recuperado de:

<http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/ley-reforma-y-reglamento-fianl2.pdf>

Medina, M., García, A. y García, J. (2007). Incidencia de los valores corporativos en la gestión del conflicto en equipos heterogéneos en nacionalidad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1)

131-148.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120260008>

Navarro, Y. y Climent, J. (2014). El efecto socializador del medio televisivo en jóvenes. Influencia de las conductas de gestión del conflicto mostradas por personajes de series de ficción. *Área Abierta*, 35(1).

Recuperado de

<http://search.proquest.com/central/docview/1524712633/fulltextPDF/33EEBE05FF254CD8PQ/20?accountid=37408>

Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos*.

Recuperado de

<http://www.digitaliapublishing.com/visor/20180>

Ros, N. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de aprendizaje predominantes de los alumnos de bachillerato de la modalidad de Artes. *Educatio Siglo XXI*, 33(2), 53-77.

Recuperado de

<http://search.proquest.com/docview/1702910841?accountid=37408>

Saldaña, A. (2015). *Estilos de liderazgo y habilidades para la gestión de conflictos de los directores de las IE públicas de educación inicial, UGEL N° 07 – Lima, 2014*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú).

Soledispa, O. (2013). *Necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la unión provincial de organizaciones campesinas de Maraví "UPOCAM"*. (Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil).

Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/449/1/TESIS%20AB.%20OLGA%20SOLEDISPA%20REYES%20I.pdf>

Ugarriza, N. y Pajares, L (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en muestra de niños y adolescentes.*

Recuperado de

file:///D:/Descargas/Dialnet-

LaEvaluacionDeLaInteligenciaEmocionalATravesDeInv-  
2872458%20(2).pdf

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Existe influencia entre la inteligencia emocional y saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?</p> <p>¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?</p> <p>¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe influencia de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe influencia de la inteligencia emocional en saber dónde estamos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p>Existe influencia de la inteligencia emocional en entender lo que pasa en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p> <p>Existe influencia de la inteligencia emocional en decidir lo que hacemos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p>	<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			El conocimiento de uno mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce sus propios sentimientos.</li> <li>• Comunica abiertamente sus emociones.</li> </ul>	7, 9, 14, 25 5, 10, 12, 26	Rara vez o nunca es mi caso
			La autorregulación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja adecuadamente sus emociones.</li> <li>• Se adapta según su entorno laboral.</li> <li>• Realiza sus actividades con optimismo.</li> </ul>	6, 18, 22, 27 2, 17, 21, 28 1, 11, 20, 29	Pocas veces es mi caso A veces es mi caso. Muchas veces es mi caso
La conciencia social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializa con las personas con quienes trabaja.</li> <li>• Se identifica con los demás.</li> </ul>	4, 16, 30, 23 8, 13, 24,31	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso			
La regulación de relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influye en las decisiones de las demás.</li> </ul>	3, 15, 19, 32				
<b>Variable 2: Gestión de conflictos</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>			
Saber dónde estamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza las dificultades que se presentan para darle solución.</li> <li>• Evalúa las consecuencias de los problemas.</li> </ul>	1, 10 6, 17	1. Nunca 2. Rara vez 3. Con frecuencia 4. Siempre			

<p>¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016?</p>	<p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016</p>	<p>2016. Existe influencia de la inteligencia emocional en actuar sin miedo en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.</p>	<p>Entender lo que pasa.  Decidir lo que hacemos.  Actuar sin miedo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona y resuelve conflictos.</li> <li>• Evalúa y toma decisiones según los resultados obtenidos.</li> <li>• Selecciona estrategias en la solución de conflictos.</li> <li>• Adquiere compromisos para mejorar los conflictos.</li> <li>• Fomenta la resolución de conflictos.</li> <li>• Demuestra tener un comportamiento asertivo.</li> </ul>	<p>13, 15, 19 4, 7 2, 3, 20 5, 16, 18 9, 11 8, 12, 14</p>	
--	--	--	--	---	---	--

**METODOLOGÍA**

Tipo de investigación : Básica

Diseño: No experimental

Método: Hipotético deductivo

Alcance: Docentes de las I.E. de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima

Población: 423 docentes

Muestra : 140 docentes

Muestreo: No probabilístico.

## ANEXO 2: CONSTANCIAS



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE APOYO AL POLICIA  
DIRBIE – DIVEDU  
IE PNP «MY. PNP Félix Román TELLO ROJAS »



### CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TRABAJO E INVESTIGACIÓN

El Director de la Institución Educativa PNP «Mayor PNP Félix Román TELLO ROJAS» – La Molina, perteneciente a la jurisdicción de la UGEL N°06 Ate – Vitarte, que suscribe;

#### HACE CONSTAR:

Que, el Bachiller **Julio César UEHARA VELASQUE**, identificado con DNI N° 40602470, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, llevó a cabo el trabajo de investigación (tesis) denominado «**Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la RED 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016**» con los docentes de nuestra Institución Educativa, el cual desarrollo el semestre 2016-II.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines de trámites correspondientes.

La Molina, 16 de Diciembre de 2016



OP:202859  
SLAUKO SERGIO DADIC CHANDUM  
COMANDANTE PNP.  
Director de la I.E. PNP My. Felix Tello Rojas

IE PN P «MY. PNP Félix Román TELLO ROJAS »  
Jr. Cuba N° 211-221 Urb. Santa Patricia – La Molina  
Teléfonos: 348-6324 – RPC 98913-3487  
Correo Electrónico : iepfelixtello@yahoo.es



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Dirección Regional de  
Educación de Lima

Unidad de  
Gestión  
Educativa Local

Dirección de  
Educación

## CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La que suscribe, Subdirectora de la Institución Educativa 1235 "Unión Latinoamericana" UGEL 06, distrito de La Molina

### HACE CONSTAR

Que, el Bach. Julio Cesar Uehara Velasque, identificado con DNI N° 40602470, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, llevó a cabo el trabajo de investigación (tesis) denominado "Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, la Molina, Lima 2016" con los docentes de nuestra institución educativa, el cual se desarrolló el semestre 2016- II.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines y usos que crea por conveniente.

La Molina, 21 de diciembre de 2016.



### ANEXO 3: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### INTELIGENCIA EMOCIONAL

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	
1	3	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	4	3	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	2	1	1	4	4	1	1	75
2	4	4	2	1	1	2	4	5	4	4	1	5	1	1	1	2	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	1	4	4	1	2	81	
3	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	1	5	4	1	2	2	2	5	4	2	2	95
4	4	3	1	1	4	1	4	5	4	4	4	1	4	1	1	4	2	1	2	4	2	2	4	4	1	3	3	1	4	4	1	1	85
5	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	2	4	2	3	3	2	1	3	89
6	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	2	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	89
7	4	4	2	1	3	2	3	5	4	3	5	1	4	1	2	5	5	4	4	5	2	1	4	3	1	2	1	1	5	4	1	1	93
8	4	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	3	5	5	3	3	4	1	5	5	1	3	108
9	5	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	2	2	5	5	3	5	112
10	5	3	1	1	2	2	4	5	5	5	5	1	4	2	1	5	4	3	4	5	2	1	5	3	3	4	4	1	5	3	2	3	103
11	4	4	2	1	5	1	5	5	4	4	4	1	4	2	2	3	1	1	2	4	1	1	5	3	1	1	2	1	5	4	1	3	87
12	3	5	5	1	5	1	4	4	5	2	5	1	4	2	4	4	1	3	3	4	1	1	4	5	1	1	1	1	5	5	1	3	95
13	2	5	1	1	5	1	5	5	5	3	3	2	5	2	3	4	1	1	1	3	1	2	4	5	3	4	1	1	5	3	1	2	90
14	4	3	2	1	5	3	5	4	5	4	4	1	5	1	1	4	1	1	2	4	3	3	4	5	3	1	4	3	4	4	1	2	97
15	4	4	3	1	4	1	4	5	4	4	4	1	4	2	2	4	1	2	2	4	2	2	4	5	2	2	3	5	4	1	2	3	95
16	4	3	3	1	4	2	4	3	3	4	4	1	4	2	1	5	3	2	2	4	2	1	3	4	1	3	5	2	4	4	2	2	92
17	3	4	1	1	4	3	3	4	4	2	4	1	3	1	1	5	1	4	1	4	1	1	2	4	1	2	1	1	4	4	1	1	77
18	5	5	1	1	5	1	5	4	4	1	5	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	1	1	88
19	5	1	1	1	5	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	93
20	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	98
	81	68	39	24	78	38	81	89	86	75	84	32	77	32	32	83	43	39	43	87	34	33	77	87	34	47	46	35	91	80	26	41	1842

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	<u>Excluido<sup>a</sup></u>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

□

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,619	32

**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
Item1	88,0500	78,366	,368	,596
Item2	88,7000	92,326	-,386	,669
Item3	90,1500	79,503	,202	,609
Item4	90,9000	81,042	,384	,604
Item5	88,2000	88,063	-,196	,656
Item6	90,2000	80,063	,210	,608
Item7	88,0500	79,524	,230	,606
Item8	87,6500	86,555	-,164	,633
Item9	87,8000	81,221	,277	,607
Item10	88,3500	78,661	,253	,604
Item11	87,9000	78,411	,310	,599
Item12	90,5000	92,368	-,398	,668
Item13	88,2500	81,250	,117	,618
Item14	90,5000	83,842	,051	,620
Item15	90,5000	81,947	,124	,616
Item16	87,9500	82,471	,073	,621
Item17	89,9500	71,103	,509	,568
Item18	90,1500	82,766	,041	,626
Item19	89,9500	77,313	,300	,598
Item20	87,7500	80,092	,428	,600
Item21	90,4000	81,516	,171	,612
Item22	90,4500	76,366	,388	,590
Item23	88,2500	71,145	,570	,563
Item24	87,7500	81,566	,209	,610
Item25	90,4000	74,568	,557	,576
Item26	89,7500	84,724	-,052	,635
Item27	89,8000	77,116	,233	,605
Item28	90,3500	82,239	,044	,628
Item29	87,5500	80,155	,408	,600
Item30	88,1000	83,253	,027	,626
Item31	90,8000	79,326	,519	,595
Item32	90,0500	73,208	,559	,571

## GESTIÓN DE CONFLICTOS

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	
1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	63
2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	57
3	4	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	2	1	1	3	3	4	1	4	2	56
4	3	4	3	2	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	4	4	4	2	4	3	57
5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	56
6	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	70
7	3	4	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	2	56
8	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	1	1	4	3	4	2	3	3	61
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	65
10	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	60
11	3	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	58
12	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	4	3	3	1	2	4	57
13	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	1	4	4	4	1	4	2	2	58
14	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	1	1	2	2	4	4	4	1	3	4	54
15	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	2	2	1	4	4	4	4	1	4	3	60
16	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	4	4	3	1	4	65
17	4	4	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	4	59
18	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	4	4	4	2	3	2	64
19	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1	4	4	1	4	4	59
20	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	37
	67	71	71	56	57	66	68	50	53	72	56	44	31	44	67	71	72	33	62	65	1176

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,694	20

**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
Item1	55,4500	39,103	,563	,658
Item2	55,2500	41,566	,381	,677
Item3	55,2500	39,566	,654	,657
Item4	56,0000	40,526	,314	,678
Item5	55,9500	38,682	,461	,662
Item6	55,5000	38,895	,537	,658
Item7	55,4000	41,516	,290	,681
Item8	56,3000	40,011	,308	,679
Item9	56,1500	42,239	,132	,698
Item10	55,2000	41,011	,462	,671
Item11	56,0000	38,632	,368	,671
Item12	56,6000	37,726	,537	,653
Item13	57,2500	40,618	,310	,679
Item14	56,6000	42,674	,043	,715
Item15	55,4500	43,734	,015	,710
Item16	55,2500	41,145	,438	,673
Item17	55,2000	40,379	,369	,673
Item18	57,1500	43,187	,099	,698
Item19	55,7000	46,221	-,170	,730
Item20	55,5500	46,155	-,175	,720

## ANEXO 3 BASE DE DATOS: INTELIGENCIA EMOCIONAL

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32		
1	3	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	2	1	1	4	4	1	1	75
2	4	4	2	1	1	2	4	5	4	4	1	5	1	1	1	1	2	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	1	4	4	1	2	81	
3	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	1	5	4	1	2	2	2	5	4	2	2	95	
4	4	3	1	1	4	1	4	5	4	4	4	1	4	1	1	4	2	1	2	4	2	2	4	4	1	3	3	1	4	4	1	1	85	
5	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	2	4	2	3	3	2	1	3	89	
6	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	2	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	89	
7	4	4	2	1	3	2	3	5	4	3	5	1	4	1	2	5	5	4	4	5	2	1	4	3	1	2	1	1	5	4	1	1	93	
8	4	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	3	5	5	3	3	4	1	5	5	1	3	108	
9	5	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	2	2	5	5	3	5	112	
10	5	3	1	1	2	2	4	5	5	5	5	1	4	2	1	5	4	3	4	5	2	1	5	3	3	4	4	1	5	3	2	3	103	
11	4	4	2	1	5	1	5	5	4	4	4	1	4	2	2	3	1	1	2	4	1	1	5	3	1	1	2	1	5	4	1	3	87	
12	3	5	5	1	5	1	4	4	5	2	5	1	4	2	4	4	1	3	3	4	1	1	4	5	1	1	1	1	5	5	1	3	95	
13	2	5	1	1	5	1	5	5	5	3	3	2	5	2	3	4	1	1	1	3	1	2	4	5	3	4	1	1	5	3	1	2	90	
14	4	3	2	1	5	3	5	4	5	4	4	1	5	1	1	4	1	1	2	4	3	3	4	5	3	1	4	3	4	4	1	2	97	
15	4	4	3	1	4	1	4	5	4	4	4	1	4	2	2	4	1	2	2	4	2	2	4	5	2	2	3	5	4	1	2	3	95	
16	4	3	3	1	4	2	4	3	3	4	4	1	4	2	1	5	3	2	2	4	2	1	3	4	1	3	5	2	4	4	2	2	92	
17	3	4	1	1	4	3	3	4	4	2	4	1	3	1	1	5	1	4	1	4	1	1	2	4	1	2	1	1	4	4	1	1	77	
18	5	5	1	1	5	1	5	4	4	1	5	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	1	1	88	
19	5	1	1	1	5	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	93	
20	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	98	
21	4	1	1	2	4	2	4	4	5	5	5	1	4	4	1	5	1	1	2	5	2	1	4	4	1	2	1	1	4	4	1	1	87	
22	5	4	1	1	3	3	4	5	4	4	4	1	4	1	1	5	1	1	1	4	2	2	5	5	2	1	1	1	5	4	1	1	87	
23	5	4	2	1	4	2	4	4	4	4	5	4	4	1	2	5	2	1	2	5	1	1	4	4	1	1	3	1	5	4	1	3	94	
24	5	3	1	1	3	3	5	5	5	4	4	1	5	5	5	1	3	2	2	5	5	2	5	5	2	3	3	1	5	5	3	4	111	
25	5	3	3	1	3	3	3	5	1	3	4	1	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	88	
26	3	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	1	1	4	1	2	4	4	1	1	1	1	4	5	1	1	79	
27	4	3	1	1	3	1	4	5	5	4	3	1	4	2	2	4	2	1	1	4	1	1	5	5	3	3	2	1	5	4	1	1	87	
28	5	5	1	1	1	1	5	5	2	5	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	2	1	87	
29	5	4	2	2	4	3	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	2	2	2	5	2	2	4	5	2	1	1	1	5	4	1	1	97	
30	3	4	3	2	4	1	4	4	4	4	5	1	4	1	2	4	2	2	2	5	2	2	4	4	1	3	2	1	4	4	1	3	92	
31	2	2	3	1	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	4	4	1	1	83	
32	5	2	2	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	5	2	2	2	2	5	2	1	1	4	5	3	5	110	
33	5	4	3	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	4	5	4	1	5	5	1	4	4	1	5	5	1	3	111	
34	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	89	
35	2	3	2	1	4	1	4	4	4	3	4	1	3	1	1	4	1	1	1	4	2	1	4	4	1	2	1	1	4	4	1	1	75	
36	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	1	4	2	1	4	2	1	4	1	2	4	4	2	3	2	2	4	4	1	2	85	
37	5	4	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	1	5	2	1	5	4	4	3	104	
38	2	1	2	4	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	71
39	4	4	2	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	98	
40	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	101	

41	4	4	3	1	4	1	4	5	5	5	5	5	1	5	1	1	4	1	1	2	4	2	1	4	5	2	2	2	1	4	4	1	3	92
42	5	3	1	1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	3	2	1	5	1	1	3	5	1	3	5	5	3	3	1	1	5	5	1	1	95
43	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	59
44	4	3	3	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	1	2	4	4	2	3	94	
45	5	4	2	1	5	3	5	4	5	5	4	1	5	1	3	4	4	1	1	5	1	3	4	5	1	1	5	1	5	5	1	2	102	
46	3	3	1	1	2	1	2	3	3	5	5	1	1	3	2	5	1	1	2	5	1	2	3	4	1	1	2	2	4	3	1	2	76	
47	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	4	5	1	4	5	2	5	1	4	3	4	2	2	5	3	2	4	3	2	5	4	2	2	99
48	4	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	1	3	3	1	4	3	2	2	4	1	1	1	3	2	2	2	2	1	5	4	1	1	80
49	4	3	3	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	86
50	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	95
51	5	1	1	1	5	3	2	5	5	5	5	5	1	4	1	1	5	1	2	1	4	3	3	4	5	2	2	1	2	4	3	1	1	89
52	2	3	2	1	2	1	4	5	4	3	4	1	4	2	1	5	1	1	2	4	1	1	4	3	1	2	2	1	5	5	1	1	79	
53	5	4	2	2	3	2	4	4	5	4	4	1	5	2	5	5	1	2	2	4	3	1	4	5	1	4	3	4	4	4	1	2	102	
54	5	4	2	1	1	2	4	5	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	2	4	3	2	5	5	2	2	4	2	5	4	1	3	93	
55	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	1	1	4	4	1	2	1	1	4	3	1	1	84	
56	5	2	2	1	4	1	4	4	2	3	4	1	4	1	2	5	1	3	2	4	4	1	4	4	1	2	3	2	4	4	2	2	88	
57	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	2	89
58	5	3	1	1	5	1	2	4	4	4	4	5	1	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	4	1	2	85
59	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	2	1	1	5	3	1	1	61
60	3	5	1	1	1	2	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	1	1	4	5	1	1	3	4	1	2	3	1	5	4	1	2	90	
61	5	3	1	2	5	3	4	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	1	2	5	5	5	3	5	5	2	2	1	1	5	5	1	3	104
62	2	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	75
63	3	4	4	4	3	2	3	5	4	4	3	1	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	1	5	5	2	3	4	3	1	1	93	
64	3	5	3	1	5	3	1	5	3	3	5	1	3	1	1	5	1	2	1	5	4	3	5	3	3	4	3	2	5	5	1	3	98	
65	2	4	1	2	5	1	2	4	3	4	4	1	5	3	1	4	1	1	2	4	1	2	4	4	1	5	1	1	5	1	3	2	84	
66	3	1	3	3	1	4	3	4	2	3	3	1	4	2	1	4	3	4	4	2	2	4	2	5	4	4	2	4	3	3	1	3	92	
67	2	1	4	1	3	2	3	4	2	2	4	1	4	1	1	4	2	4	3	3	1	1	3	5	2	1	3	2	4	1	1	3	78	
68	2	2	1	1	4	3	4	4	4	3	5	2	5	3	2	5	2	3	2	5	1	2	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	102	
69	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	1	3	2	2	3	3	2	2	88	
70	2	2	1	1	4	2	4	4	4	3	5	1	4	1	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1	2	3	1	5	5	1	3	83	
71	2	4	2	4	3	3	3	4	2	5	4	5	2	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	123	
72	2	3	1	2	1	3	4	5	5	5	4	1	5	3	2	4	1	1	3	4	2	3	3	5	4	1	1	1	5	5	1	1	91	
73	2	2	1	4	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	2	3	5	1	2	4	3	2	3	3	1	4	5	2	2	97	
74	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	1	5	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	94	
75	2	3	2	1	1	5	5	4	4	4	4	1	3	5	1	5	1	2	5	3	1	5	5	5	5	3	5	3	4	3	1	3	104	
76	2	3	2	1	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	1	4	1	4	3	3	5	3	3	4	2	2	4	3	4	4	1	2	94	
77	2	3	2	1	2	2	3	5	5	4	5	1	4	3	1	4	1	2	2	5	1	3	4	5	1	4	2	4	4	4	4	1	94	
78	1	4	3	1	2	1	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	1	3	5	1	3	3	5	3	3	4	89	
79	2	4	1	1	2	2	3	5	5	4	5	1	4	3	1	5	1	2	2	4	1	3	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	88	
80	5	5	1	3	4	3	5	5	5	4	5	1	4	1	1	4	3	1	3	5	2	2	5	5	5	3	5	3	4	3	2	3	110	
81	3	2	3	1	4	2	5	5	4	3	5	3	5	4	1	5	1	3	1	5	1	1	5	5	2	3	1	3	5	5	3	2	101	
82	5	2	3	1	5	2	4	5	4	5	4	5	2	1	5	2	2	3	3	5	2	2	5	5	1	2	4	1	4	4	5	2	105	
83	2	4	1	1	1	1	3	5	4	1	4	3	5	3	5	4	3	2	1	5	3	1	5	5	1	5	2	1	4	5	1	1	92	
84	3	5	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	89
85	5	3	1	1	4	3	3	4	4	5	4	1	4	1	2	4	3	2	2	4	3	2	4	5	1	3	1	1	4	2	3	1	90	
86	5	4	1	2	4	2	4	5	5	4	5	1	4	1	2	5	1	2	2	5	2	1	4	4	1	2	1	1	5	4	2	1	92	
87	2	2	1	2	2	1	4	5	5	5	5	1	3	4	1	2	1	1	2	5	2	2	5	5	1	4	2	2	5	5	2	2	91	
88	4	3	2	1	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	2	5	2	3	2	4	3	3	4	5	2	4	3	2	5	4	1	1	98	
89	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3	4	1	4	1	1	4	1	1	2	4	1	2	4	3	1	2	1	2	4	3	1	2	74	
90	3	3	1	1	2	2	2	4	5	5	5	2	4	1	1	5	1	2	2	5	4	2	5	4	1	5	1	1	5	4	1	1	90	

91	4	2	1	1	5	2	5	3	5	2	5	2	5	1	1	5	1	1	1	5	2	2	3	3	1	2	1	1	5	4	1	3	85	
92	5	4	5	1	4	3	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	3	4	5	1	2	4	5	4	3	4	3	5	4	2	5	124	
93	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	91	
94	4	5	1	1	4	1	5	5	5	5	5	4	1	4	1	1	5	5	1	1	5	1	1	3	4	1	4	1	1	5	5	1	1	92
95	4	5	4	1	5	2	5	4	5	5	5	1	4	1	1	5	1	2	2	5	1	1	4	4	1	1	4	4	5	4	1	1	98	
96	4	5	2	1	4	1	3	5	4	2	4	1	2	1	1	5	1	3	1	5	4	1	4	2	1	1	1	1	4	3	2	2	81	
97	5	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	2	4	2	2	4	1	3	2	4	3	3	5	5	2	1	1	3	4	4	4	3	102	
98	3	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	3	2	4	1	1	1	4	2	2	4	4	1	3	2	1	4	5	2	3	89	
99	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	4	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	92	
100	1	1	1	1	4	2	4	4	3	4	4	1	3	3	2	5	1	1	1	4	1	4	4	4	3	1	2	3	1	5	4	1	3	82
101	2	4	1	2	4	2	4	5	4	5	3	2	4	1	1	3	1	2	2	5	1	3	4	4	2	3	1	2	5	3	2	1	88	
102	5	4	2	2	5	1	4	5	4	5	5	1	5	1	1	5	2	2	2	5	2	1	4	5	1	2	1	2	4	4	1	3	96	
103	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	94	
104	5	1	1	2	5	3	2	5	5	5	5	1	4	1	1	5	1	2	1	4	3	3	4	5	2	2	1	2	4	3	1	1	90	
105	2	3	2	1	2	1	4	5	4	3	4	1	4	2	1	5	1	1	2	4	1	1	4	3	1	2	2	1	5	5	1	1	79	
106	5	4	2	2	3	2	4	4	5	4	4	1	5	2	5	5	1	2	2	4	3	1	4	5	1	4	3	4	4	1	2	102		
107	5	4	2	1	1	2	4	5	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	2	4	3	2	5	5	2	2	4	2	5	4	1	3	93	
108	4	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	4	1	1	4	4	1	2	1	1	4	3	1	83	
109	5	2	2	1	4	1	4	4	2	3	4	1	4	1	2	5	1	3	2	4	4	1	4	4	1	2	3	2	4	4	2	2	88	
110	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	1	2	89	
111	5	3	1	1	5	1	2	4	4	4	4	5	1	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	4	1	2	85
112	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	2	1	1	5	3	1	1	61
113	3	5	1	1	1	2	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	1	1	4	5	1	1	3	4	1	2	3	1	5	4	1	2	90	
114	5	3	1	2	5	3	4	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	1	2	5	5	3	5	5	2	2	1	1	5	5	1	3	104	
115	2	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	75
116	3	4	4	4	3	2	3	5	4	4	3	1	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	1	5	5	2	3	4	3	1	1	93	
117	3	5	3	1	5	3	1	5	3	3	5	1	3	1	1	5	1	2	1	5	4	3	5	3	3	4	3	2	5	5	1	3	98	
118	2	4	1	2	5	1	2	4	3	4	4	1	5	3	1	4	1	1	2	4	1	2	4	1	2	4	4	1	5	1	1	3	2	84
119	3	1	3	3	1	4	3	4	2	3	3	3	1	4	2	1	4	3	4	4	2	2	4	2	5	4	4	2	4	3	3	1	3	92
120	2	1	4	1	3	2	3	4	2	2	4	1	4	1	1	4	2	4	3	3	1	1	3	5	2	1	3	2	4	1	1	3	78	
121	2	2	1	1	4	3	4	4	4	3	5	2	5	3	2	5	2	3	2	5	1	2	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	102	
122	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	1	3	2	2	3	3	2	2	88	
123	2	2	1	1	4	2	4	4	4	3	5	1	4	1	1	4	1	2	1	4	2	1	4	4	1	2	3	1	5	5	1	3	83	
124	2	4	3	4	3	3	3	4	2	5	4	5	2	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	124	
125	2	3	1	2	1	3	4	5	5	5	4	1	5	3	2	4	1	1	3	4	2	3	3	5	4	1	1	1	5	5	1	1	91	
126	2	2	1	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	2	3	5	1	2	4	3	2	3	3	1	4	5	2	2	98	
127	3	3	2	3	1	2	2	4	3	2	4	2	4	2	1	5	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	92	
128	2	3	2	1	1	5	5	4	4	4	4	1	3	5	1	5	1	2	5	3	1	5	5	5	5	3	5	3	4	3	1	3	104	
129	2	3	2	1	4	3	4	4	3	3	2	1	4	4	1	4	1	4	3	3	5	3	3	4	2	2	4	3	4	4	1	2	93	
130	2	3	2	1	1	2	3	5	5	4	5	1	4	3	1	4	1	2	2	5	1	3	4	5	1	4	4	2	4	4	4	1	93	
131	1	4	3	1	4	1	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	1	3	5	1	3	3	5	3	3	4	91	
132	2	4	1	2	2	2	3	5	5	4	5	1	4	3	1	5	1	2	2	4	1	3	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	89	
133	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	1	4	1	1	4	3	1	2	3	5	2	2	5	5	5	3	5	3	4	3	2	112	
134	3	3	3	1	4	2	5	5	4	3	5	3	5	4	1	5	1	3	1	5	1	1	5	5	2	3	1	3	5	5	3	2	102	
135	4	2	3	1	5	2	4	5	4	5	4	5	2	1	5	2	2	3	3	5	2	2	5	5	1	2	4	1	4	4	5	2	104	
136	4	5	1	1	4	1	5	5	5	5	4	1	4	1	1	5	5	1	1	5	1	1	3	4	1	4	1	1	5	5	1	1	92	
137	4	5	4	1	5	2	5	4	5	5	4	1	4	1	1	5	1	2	2	5	1	1	4	4	1	1	4	4	5	4	1	1	97	
138	4	5	2	1	4	1	3	5	4	2	5	1	2	1	1	5	1	3	1	5	4	1	4	2	1	1	1	1	4	3	2	2	82	
139	5	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	1	4	2	2	4	1	3	2	4	3	3	5	5	2	1	1	3	4	4	4	3	101	
140	3	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	4	2	2	4	4	1	3	2	1	4	5	2	3	90	
	81	68	39	24	78	38	81	89	86	75	84	32	77	32	32	83	43	39	43	87	34	33	77	87	34	47	46	35	91	80	26	41	1842	

## BASE DE DATOS: GESTIÓN DE CONFLICTOS

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	
1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	63
2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	57
3	4	4	4	2	2	4	4	1	2	4	4	2	1	1	3	3	4	1	4	2	56
4	3	4	3	2	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	4	4	4	2	4	3	57
5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	56
6	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	70
7	3	4	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	2	56
8	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	1	1	4	3	4	2	3	3	61
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	65
10	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	60
11	3	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	58
12	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	2	4	3	3	1	2	4	57
13	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	1	4	4	4	1	4	2	2	58
14	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	1	1	2	2	4	4	4	1	3	4	54
15	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	2	2	1	4	4	4	4	1	4	3	60
16	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	4	4	3	1	4	65
17	4	4	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	4	59
18	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	4	4	4	2	3	2	64
19	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1	4	4	1	4	4	59
20	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	4	37
21	4	3	4	1	2	4	4	4	2	4	2	1	1	4	4	3	3	1	4	3	58
22	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	52
23	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	55
24	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	1	4	4	4	3	1	4	4	67
25	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	53
26	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	69
27	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	1	2	4	4	4	2	4	2	62
28	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	66
29	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	2	3	1	1	4	4	4	3	4	2	61
30	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	49

31	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	57	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	1	1	4	3	4	2	4	2	62
33	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	1	4	4	66
34	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	69
35	3	4	3	3	2	3	4	3	1	3	2	2	1	2	4	3	3	2	3	1	52	
36	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	49
37	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	3	3	60
38	3	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	55
39	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	53
40	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	4	4	3	63
41	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	63
42	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	3	67
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
44	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1	3	4	4	1	4	4	4	59
45	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	53	
46	4	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	1	3	3	1	4	3	2	2	3	55	
47	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	1	1	4	4	4	2	3	3	60	
48	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4	1	4	4	62	
49	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	51	
50	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	47	
51	3	4	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	2	3	4	53	
52	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	51	
53	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	64	
54	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	1	4	3	4	3	4	3	63	
55	1	1	1	4	2	4	3	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	1	43	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	63	
57	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	1	1	4	4	4	1	4	4	63	
58	4	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	1	4	4	55	
59	4	4	4	1	1	4	4	4	2	4	4	2	1	1	4	4	4	1	4	2	59	
60	3	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	62	
61	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	53	
62	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	52	
63	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	64	
64	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	56	
65	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	1	1	4	3	4	1	4	3	61	

66	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	1	2	4	3	3	1	3	3	59
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	4	3	61
68	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	54
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	55
70	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4	2	3	3	57
71	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	69
72	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	1	4	4	4	4	2	4	4	69
73	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	66
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	58
75	3	4	4	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	55
76	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	66
77	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	65
78	2	4	4	3	2	4	2	1	2	2	4	2	1	1	4	4	4	2	4	4	56
79	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	64
80	4	2	4	3	1	4	4	4	3	4	4	2	1	1	4	4	4	1	4	3	61
81	4	4	3	4	4	2	2	4	1	1	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	64
82	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	3	3	63
83	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	67
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	62
85	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	57
86	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	1	3	2	56
87	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	55
88	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	54
89	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	4	2	3	3	50
90	3	4	4	1	2	3	3	2	3	4	3	1	1	1	4	4	4	1	4	4	56
91	1	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	4	4	4	1	4	1	53
92	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	66
93	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	4	3	4	4	3	3	63
94	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	1	4	4	66
95	4	4	4	1	2	4	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	2	4	3	59
96	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4	2	3	3	61
97	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	1	1	1	4	4	4	1	4	1	58
98	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	59
99	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	53
100	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	49

101	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	55
102	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	2	1	1	4	4	3	2	3	3	54
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46
104	3	3	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	2	3	4	52
105	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	50
106	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	62
107	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	1	4	3	4	3	4	3	63
108	1	1	1	4	2	4	3	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	1	43
109	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	63
110	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	1	1	4	4	4	1	4	4	63
111	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	1	4	4	57
112	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	2	1	1	4	4	4	1	4	2	60
113	3	3	4	1	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	61
114	3	3	3	2	3	3	4	2	1	4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	52
115	2	4	4	3	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	53
116	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	65
117	2	3	3	1	2	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	55
118	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	1	1	4	3	4	1	4	3	62
119	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	2	1	2	4	3	3	1	3	3	58
120	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	4	3	59
121	3	4	3	1	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	53
122	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	54
123	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4	2	3	3	57
124	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	69
125	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	1	4	4	4	4	2	4	4	69
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	65
127	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	59
128	3	4	4	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	55
129	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	65
130	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	66
131	2	4	4	3	2	4	3	1	2	2	4	2	1	1	4	4	4	2	4	4	57
132	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	63
133	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	1	1	4	4	4	1	4	3	62
134	4	4	3	4	4	2	2	4	2	1	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	65
135	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	1	3	3	62

136	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	1	4	4	67
137	4	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	2	4	3	60
138	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4	2	3	3	61
139	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	2	1	1	1	4	4	4	1	4	1	57
140	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	60
	67	71	71	56	57	66	68	50	53	72	56	44	31	44	67	71	72	33	62	65	1176

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS

### Cuestionario de la inteligencia emocional

Grado de estudio: ..... Edad:..... Sexo: M / F  
Especialidad: .....

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

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

#### Instrucciones

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

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Puedo cambiar mis viejas costumbres.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Prefiero seguir a otros a ser líder.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me es difícil llevarme con los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Reconozco con facilidad mis emociones.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Me gusta ayudar a la gente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Soy incapaz de demostrar afecto.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Me importa lo que puede sucederle a los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Me es difícil entender como me siento.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. A la gente le resulta difícil confiar en mí.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Mantengo buenas relaciones con los demás.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. No mantengo relación con mis amistades.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. La gente no comprende mi manera de pensar.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. En general tengo una actitud positiva para todo aun cuando surgen problemas.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Me agrada las personas que conozco  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Soy sensible ante los sentimientos de otras personas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Tengo reacciones fuerte, intensas, que son difíciles de controlar.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. En general, me resulta difícil adaptarme.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Los demás opinan que soy una persona sociable.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

31. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás. 1 2 3 4 5
32. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías. 1 2 3 4 5

## Cuestionario de gestión de manejo de conflictos

Grado de estudio: ..... Edad:..... Sexo: M / F  
Especialidad: .....

### Instrucciones

Estimado(a) docente, el presente instrumento sirve para identificar, desde su percepción la gestión de manejo de conflictos del (a) director (a) que existe en la institución educativa donde labora.

A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas e incorrectas, marcando con un aspa (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

1. Nunca.
2. Rara vez.
3. Con frecuencia.
4. Siempre.

- |  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| 1. Ante dificultad de trabajo con el docente, intenta analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para ambos.        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Trata que los problemas se resuelvan de la mejor manera posible.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. En ocasiones usa todos los recursos a su alcance para solucionar conflictos.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Ante un problema de trabajo con un docente, generalmente acepta concesiones.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Se adecúa a lo que los demás deciden.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Ante un problema de trabajo con los docentes, intenta analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión de él mismo. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Ante una situación problemática con un docente, la información intercambia con él (ella) es siempre auténtica.                              | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Evita discutir abiertamente cuando no está de acuerdo con los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Ante una situación problemática con los docentes, generalmente se muestra firme para imponer su punto de vista.                             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Ante una situación problemática con los docentes, intenta integrar sus ideas y la de ellos para alcanzar una solución en conjunto.         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Usa sus conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones le favorezcan.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Intenta no mostrar desacuerdo con los docentes.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Ignora los problemas que suceden en la institución educativa.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Intenta eludir situaciones desagradables con los docentes.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Demuestra una actitud cooperativa para solucionar los conflictos.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Ante problemas de trabajo, procura llegar a acuerdos con los docentes.   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Trata de analizar con los docentes, la soluciones a los problemas que los beneficien a ambos.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. Cede con facilidad demostrando debilidad ante un conflicto.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Colabora con los docentes para llegar a soluciones aceptables para ambos.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. Adecúa su actitud de acuerdo a la circunstancia que se presentan.  | 1 | 2 | 3 | 4 |

## ANEXO 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: El conocimiento de uno mismo.</b>							
1	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
2	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones	✓		✓		✓		
3	Me es difícil entender como me siento.	✓		✓		✓		
4	Tengo reacciones fuerte, intensas, que son difíciles de controlar.	✓		✓		✓		
5	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
6	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	✓		✓		✓		
7	Soy incapaz de demostrar afecto	✓		✓		✓		
8	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: La autorregulación.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓		
10	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	✓		✓		✓		
11	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	✓		✓		✓		
12	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	✓		✓		✓		
13	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	✓		✓		✓		
14	No mantengo relación con mis amistades.	✓		✓		✓		
15	Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	✓		✓		✓		
16	En general, me resulta difícil adaptarme.	✓		✓		✓		
17	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	✓		✓		✓		
18	En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	✓		✓		✓		
19	En general tengo una actitud positiva para todo aun cuando surgen problemas.	✓		✓		✓		
20	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: La conciencia social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Me es difícil llevarme con los demás	✓		✓		✓		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓		✓		✓		
23	Los demás opinan que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
24	Me agrada las personas que conozco	✓		✓		✓		
25	Me gusta ayudar a la gente.	✓		✓		✓		
26	Me importa lo que puede sucederle a los demás	✓		✓		✓		
27	Soy sensible ante los sentimientos de otras personas.	✓		✓		✓		
28	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 La regulación de relaciones interpersonales.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

29	Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓		✓		✓	
30	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	✓		✓		✓	
31	La gente no comprende mi manera de pensar.	✓		✓		✓	
32	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Azucía Araujo Emma Haydee ..... DNI: 25609483 .....

Especialidad del validador: Mg: Problemas de Aprendizaje .....

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

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

12 de 06 del 2016



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: El conocimiento de uno mismo.</b>							
1	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
2	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones	✓		✓		✓		
3	Me es difícil entender como me siento.	✓		✓		✓		
4	Tengo reacciones fuerte, intensas, que son difíciles de controlar.	✓		✓		✓		
5	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
6	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	✓		✓		✓		
7	Soy incapaz de demostrar afecto	✓		✓		✓		
8	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: La autorregulación.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓		
10	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	✓		✓		✓		
11	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	✓		✓		✓		
12	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	✓		✓		✓		
13	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	✓		✓		✓		
14	No mantengo relación con mis amistades.	✓		✓		✓		
15	Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	✓		✓		✓		
16	En general, me resulta difícil adaptarme.	✓		✓		✓		
17	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	✓		✓		✓		
18	En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	✓		✓		✓		
19	En general tengo una actitud positiva para todo aun cuando surgen problemas.	✓		✓		✓		
20	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: La conciencia social</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Me es difícil llevarme con los demás	✓		✓		✓		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓		✓		✓		
23	Los demás opinan que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
24	Me agrada las personas que conozco	✓		✓		✓		
25	Me gusta ayudar a la gente.	✓		✓		✓		
26	Me importa lo que puede sucederle a los demás	✓		✓		✓		
27	Soy sensible ante los sentimientos de otras personas.	✓		✓		✓		
28	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 La regulación de relaciones interpersonales.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

29	Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓		✓		✓	
30	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	✓		✓		✓	
31	La gente no comprende mi manera de pensar.	✓		✓		✓	
32	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

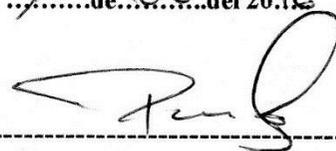
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PORTO CARRERO CORDOYA, KELLY ROSA      DNI: 41228623

Especialidad del validador: Mg. Psicología educativa

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

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

10 de 06 del 2016  


Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Saber dónde estamos.</b>								
1	Ante dificultad de trabajo con el docente, intenta analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para ambos.	✓		✓		✓		
2	Ante una situación problemática con los docentes, intenta integrar sus ideas y la de ellos para alcanzar una solución en conjunto.	✓		✓		✓		
3	Ante un problema de trabajo con los docentes, intenta analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión de él mismo.	✓		✓		✓		
4	Trata de analizar con los docentes, las soluciones a los problemas que los beneficien a ambos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Entender lo que pasa.</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Ignora los problemas que suceden en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Demuestra una actitud cooperativa para solucionar los conflictos.	✓		✓		✓		
7	Colabora con los docentes para llegar a soluciones aceptables para ambos.	✓		✓		✓		
8	Ante un problema de trabajo con un docente, generalmente acepta concesiones.	✓		✓		✓		
9	Ante una situación problemática con un docente, la información intercambia con él (ella) es siempre auténtica.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Decidir lo que hacemos.</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Trata que los problemas se resuelvan de la mejor manera posible.	✓		✓		✓		
11	En ocasiones usa todos los recursos a su alcance para solucionar conflictos.	✓		✓		✓		
12	Adecúa su actitud de acuerdo a la circunstancia que se presentan.	✓		✓		✓		
13	Se adecúa a lo que los demás deciden.	✓		✓		✓		
14	Ante problemas de trabajo, procura llegar a acuerdos con los docentes.	✓		✓		✓		
15	Cede con facilidad demostrando debilidad ante un conflicto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 Actuar sin miedo.</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Ante una situación problemática con los docentes, generalmente se muestra firme para imponer su punto de vista.	✓		✓		✓		
17	Usa sus conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones le favorezcan	✓		✓		✓		

18	Evita discutir abiertamente cuando no está de acuerdo con los demás.	✓		✓		✓	
19	Intenta no mostrar desacuerdo con los docentes.	✓		✓		✓	
20	Intenta eludir situaciones desagradables con los docentes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Girón Flores, Frine Lida      DNI: 28575653

Especialidad del validador: Mg. en Administración de la Educación.

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

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

09 de 06 del 2016  
  
 Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Saber dónde estamos.</b>							
1	Ante dificultad de trabajo con el docente, intenta analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para ambos.	✓		✓		✓		
2	Ante una situación problemática con los docentes, intenta integrar sus ideas y la de ellos para alcanzar una solución en conjunto.	✓		✓		✓		
3	Ante un problema de trabajo con los docentes, intenta analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión de él mismo.	✓		✓		✓		
4	Trata de analizar con los docentes, la soluciones a los problemas que los benefician a ambos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Entender lo que pasa.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ignora los problemas que suceden en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Demuestra una actitud cooperativa para solucionar los conflictos.	✓		✓		✓		
7	Colabora con los docentes para llegar a soluciones aceptables para ambos.	✓		✓		✓		
8	Ante un problema de trabajo con un docente, generalmente acepta concesiones.	✓		✓		✓		
9	Ante una situación problemática con un docente, la información intercambia con él (ella) es siempre auténtica.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Decidir lo que hacemos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Trata que los problemas se resuelvan de la mejor manera posible.	✓		✓		✓		
11	En ocasiones usa todos los recursos a su alcance para solucionar conflictos.	✓		✓		✓		
12	Adecúa su actitud de acuerdo a la circunstancia que se presentan.	✓		✓		✓		
13	Se adecúa a lo que los demás deciden.	✓		✓		✓		
14	Ante problemas de trabajo, procura llegar a acuerdos con los docentes.	✓		✓		✓		
15	Cede con facilidad demostrando debilidad ante un conflicto.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Actuar sin miedo.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ante una situación problemática con los docentes, generalmente se muestra firme para imponer su punto de vista.	✓		✓		✓		
17	Usa sus conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones le favorezcan	✓		✓		✓		

18	Evita discutir abiertamente cuando no está de acuerdo con los demás.	✓		✓		✓	
19	Intenta no mostrar desacuerdo con los docentes.	✓		✓		✓	
20	Intenta eludir situaciones desagradables con los docentes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

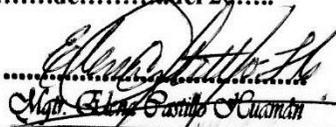
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Castillo Huamán, Elena ..... DNI: 10195848 .....

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa .....

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

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

.....de.....del 20.....  
  
 Mg. Elena Castillo Huamán  
 CPE: 0110155848

**Firma del Experto Informante.**

## **ANEXO 6: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016**

AUTOR: Br. Julio Cesar Uehara Velasque

ASESOR: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera  
Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

#### **Resumen**

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general fue determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la RED 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El tipo de investigación fue básica, con un diseño correlacional causal. El método empleado fue hipotético deductivo. En la investigación, se llegó a la conclusión: La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke = 0,56% que significó que la gestión de conflictos se debe al 56% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,587 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 57,8% en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Palabras clave:** *inteligencia, emocional, gestión, conflicto, conocimiento.*

#### **Abstract**

The present research work had as general objective was to determine if emotional intelligence influences the conflict management of the teachers of Network 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. The type of research was basic, with a causal correlational design. The method used was hypothetical deductive. In the research, we concluded: Emotional intelligence influences conflict management by contrasting the general hypothesis we obtained a coefficient in the Pseudo R-square of Nagelkerke = 0.56% which meant that conflict management is due To 56% of the emotional intelligence, also obtained a COR area of 0.587 which shows that

emotional intelligence influences 57.8% in the conflict management of the educational institutions of the teachers of Network 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

**Keywords:** *intelligence, emotional, management, conflict, knowledge.*

## INTRODUCCIÓN

Si tenemos en cuenta el ámbito mundial y la realidad actual se puede observar que existe gran cantidad de instituciones donde se presentan conflictos entre los miembros de un mismo grupo debido a diversos factores tanto internos como externos, los cuales llevan a una confrontación a nivel individual como grupal, teniendo una repercusión en la productividad y en el cumplimiento de las metas planteadas por la institución. La persona como ente social debe perseguir buenas relaciones con sus pares, para ello se considera importante que este maneje sus emociones, respete el de los demás, tome decisiones adecuadas en situaciones difíciles y escuche las opiniones asertivas con el fin de lograr el desarrollo de la institución lo que a su vez es la mejora de la calidad del individuo y del grupo. Como Fragoso (2015) de acuerdo al modelo de Goleman, lo sostuvo:

El autor concibió la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. (p.115)

Por otro lado, Redorta (2011) en relación a la gestión de conflictos sostuvo que:

En el campo de la gestión de conflictos (conflict management) se revela como un área de conocimiento donde pueden aplicarse recursos que se estudian en lo que ya podemos ir llamando conflictología o ciencia que se ocupa del estudio de los conflictos desde una visión multidisciplinar. De alguna manera, pues, en la conflictología se agruparía todo el saber teórico y en la gestión de conflictos el saber más práctico orientado a la intervención y a resolver el caso concreto. (p. 18)

Los conflictos nos llevan a buscar soluciones, una de ellas es la buena relación entre miembros de un grupo y esto se da con un adecuado manejo de las relaciones

interpersonales, las cuales se pueden dar a través de la comunicación asertiva o un buen manejo de grupo donde se respete las opiniones y posiciones contrarias. Es aquí donde la inteligencia emocional cumple un rol mediador en el ser humano, pues a través del correcto manejo o canalización de las emociones se puede lograr una buena relación a nivel grupal y por ende a nivel institucional.

El estrés laboral, los celos profesionales, la carencia de liderazgo, los problemas familiares, la falta de motivación, comunicación y de control emocional constituyen las principales causas que ocasionan los conflictos en las instituciones educativas, ello se relaciona de manera directa con lo expuesto por Goleman sobre la inteligencia emocional como el don que tiene un individuo de manejar, comprender, distinguir y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia generando buenos resultados.

Conocer la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos permitirá construir herramientas que contribuyan a solucionar este problema, y a su vez, progresivamente erradicarlo dentro de la institución con miras a mejorar la calidad de esta, también contribuir de manera individual a la superación de aquellos conflictos personales que impiden a la persona integrarse al grupo, así como involucrarse, desarrollar y participar con sus habilidades y destrezas para mejorar la institución y orientarse a alcanzar los objetivos en común.

La investigación tuvo como problema general ¿Existe influencia entre la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016? y la hipótesis general de investigación fue: Existe influencia de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## **METODOLOGÍA**

El diseño de investigación fue no experimental, con corte longitudinal. La muestra estuvo constituida por 140 docentes, el muestreo fue no probabilístico. La técnicas e instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, tipo escala de Likert. En el análisis de los datos se utilizó la estadística Rho de Spearman.

## RESULTADOS

Tabla 1

*Determinación del ajuste de los datos para inteligencia emocional en la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	22,211			
Final	18,795	22,211	2	,018

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos obtenidos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la inteligencia emocional en la gestión de los conflictos en cuanto al nivel baja, moderada alta para la inteligencia emocional y mala, regular, y buena para la gestión de conflictos en los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016, los resultados de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 22,211 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.018 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

## DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se han identificado investigaciones que nos ha servido como soporte y referencia para respaldar nuestras variables de estudio, de igual manera se tienen el recojo de información a partir de los instrumentos adaptados y validados, los cuales nos permitió lograr los objetivos propuestos y los antecedentes de estudio que fueron la guía que permitirá comparar los resultados obtenidos durante la investigación:

De los resultados de la prueba de hipótesis general se obtuvo los pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando la dependencia porcentual de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos en las instituciones educativas de

la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. El cual se llegó a tener el resultado de Cox y Snell igual a 0,510, lo que significó que la gestión de conflictos se debe al 51,2% de la inteligencia emocional, además el sometimiento más estable es el del coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad de la gestión de conflictos se debe al manejo de la inteligencia emocional al 55.0 %; por otro lado, también se obtuvo el área representado por los datos de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, el cual se muestra el reporte del mismo con el 58,7% de área bajo la curva COR; lo que implica que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016. Este resultado ha mostrado las consecuencias de un mal manejo de inteligencia emocional de parte de los directivos de la Red mencionada y es que los directivos no han dado señales de tener la capacidad para poder comunicar las posibilidades de mejorar los conflictos, esto se debe a la falta de capacidad comunicativa. En ese sentido Soledispa (2013) afirmó que la mejor forma de entendimiento se da por un diálogo abierto sincero y amistoso para solucionar los conflictos o problemas esto aseguraría la armonía entre las partes y los ganadores serán ambos.

## **CONCLUSIONES**

La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,56% que significó que la gestión de conflictos se debe al 56% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,587 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 57,8% en la gestión de conflictos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión saber dónde estamos, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,555% que significó que la dimensión: saber dónde estamos se debe al 55,5% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,625 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 62,5% en la gestión de conflictos dimensión saber dónde estamos de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima

2016.

La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión entender lo que siento, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,541% que significó que la dimensión: entender lo que siento, se debe al 54,1% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,533 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 53,3% en la gestión de conflictos dimensión entender lo que siento de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

Se concluye que la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión decidir lo que hago, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,61% que significó que la dimensión: decidir lo que hago, se debe al 54,1% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,639 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 63,9% en la gestión de conflictos dimensión decidir lo que hago de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

La inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos en su dimensión actuar sin miedo, al contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente en la Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke= 0,533% que significó que la dimensión: actuar sin miedo, se debe al 53,3% de la inteligencia emocional, así mismo se obtuvo un área COR de 0,595 lo que muestra que la inteligencia emocional influye en un 59,5% en la gestión de conflictos dimensión actuar sin miedo de las instituciones educativas de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016.

## REFERENCIAS

Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*

Recuperado de

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=876404c6-9481-4dcb-b521-256405cc9cf7%40sessionmgr102&hid=104&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=ejs36571880&db=edo>

Redorta, J. (2011). Gestión de conflictos.

Recuperado de

<http://www.digitaliapublishing.com/visor/20180>

Soledispa, O. (2013). *Necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la unión provincial de organizaciones campesinas de Maraví "UPOCAM"*. (Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil).

Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/449/1/TESIS%20AB.%20OLGA%20SOLEDISPA%20REYES%20I.pdf>