



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Inteligencia emocional en el manejo de conflictos de  
estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel  
Grau Seminario Lurín –Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Psicología Educativa

**AUTORA:**

Quispe de la Cruz, Ana Roxana ([orcid.org/0000-0001-5051-8105](https://orcid.org/0000-0001-5051-8105))

**ASESORA:**

Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena ([orcid.org/0000-0003-3538-2099](https://orcid.org/0000-0003-3538-2099))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Atención integral del infante, niño y adolescente

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos  
sus niveles

LIMA-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi fortaleza, a mis hijas  
por ser mi inspiración para seguir y no rendirme,  
a mis padres y mi familia por el apoyo incondicional  
que siempre me dan para lograr mis objetivos  
en mi formación personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A los estudiantes de 5° secundaria promoción 2022  
de la I.E. Miguel Grau Seminario de Lurín  
por su colaboración en esta investigación,  
a la UCV y los maestros por sus valiosos conocimientos  
brindados y contribuir en mi formación profesional.

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b> Tipo y diseño de investigación	14
<b>3.2</b> Variable y operacionalización	15
<b>3.3</b> Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
<b>3.4</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
<b>3.5</b> Procedimientos	20
<b>3.6</b> Método de análisis de datos	20
<b>3.7</b> Aspectos éticos	21
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la variable inteligencia emocional	22
Tabla 2. Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la variable manejo de conflictos	23
Tabla 3. Distribución porcentual de la influencia de la IE en el manejo de conflictos	25
Tabla 4. Distribución porcentual de la influencia de la dimensión intrapersonal en el manejo de conflictos.	26
Tabla 5. Distribución porcentual de la influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos.	27
Tabla 6. Distribución porcentual de la influencia de la dimensión adaptabilidad en el manejo de conflictos.	28
Tabla 7. Distribución porcentual de la influencia de la dimensión manejo de estrés en el manejo de conflictos.	29
Tabla 8. Distribución porcentual de la influencia de la dimensión impresión positiva en el manejo de conflictos.	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Distribución porcentual según la variable inteligencia emocional	23
Grafico 2. Distribución porcentual según la variable manejo de conflictos	24

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación que se llevó a cabo en la I.E. Miguel Grau Seminario de Lurín, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo.

La metodología fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental de nivel correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 74 estudiantes de VII ciclo 5° de secundaria. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Inteligencia Emocional de Barón-Ice y el cuestionario de manejo de conflictos de Thomas & Kilmann.

Los resultados obtenidos fueron que existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el manejo de conflictos, donde se encontró los datos estadísticos del chi cuadrado con un valor 7.572 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo que nos da a entender que existe una influencia de la IE de 14.7% en el manejo de conflictos de los estudiantes.

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

## ABSTRACT

In the present research work that was carried out at the I.E. Miguel Grau Seminario de Lurín, whose general objective was to determine the influence of Emotional Intelligence in the management of conflicts of the students of the VII cycle.

The methodology was of a basic type with a quantitative approach, its design was non-experimental at a causal correlational level. The sample consisted of 74 students from VII cycle 5th of secondary school. The technique used was the survey and the instruments applied were the Bar-On Emotional Intelligence questionnaire adapted by Ugarriza (2003) and the Thomas & Kilmann conflict management questionnaire adapted by Rodríguez (2012).

The results obtained were that there is a significant relationship between Emotional Intelligence and conflict management, where the statistical data of the chi square with a value of 7.572 and p-value (significance value) is equal to 0.000 compared to the significance  $\alpha$  statistic equal to 0.05 ( $p\text{-value} < \alpha$ ), which suggests that there is an influence of EI of 14.7% in the handling of student conflicts.

**Keywords:** Emotional intelligence, conflict management, influencia



## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es considerada importante porque nos ayuda entender nuestros sentimientos, ampliando la capacidad para manejar los problemas el cual nos dará mayor calidad de vida. Goleman (2009) lo define como una capacidad para examinar nuestra propia forma de sentir y los de los otros, auto motivarnos, para controlar nuestras emociones. Los conflictos forman parte de nuestra naturaleza como personas y están presentes en todo lo que hacemos en nuestra vida, ante ello Coser (2016) menciona que los conflictos son considerados como algo negativo, por ello que se debe orientar a los estudiantes en actitudes y valores, los cuales pueden ser trabajados bajo un aprendizaje cooperador apoyado en la interacción social.

En el contexto mundial se ha realizado diversas investigaciones como la realizada en España por Trigoso (2017), donde afirma que la IE, es un tema de interés en el entorno de la educación como un camino para la mejora del desarrollo socioemocional cumpliendo un papel importante en la regulación emocional y bienestar personal. El fin de todos los trabajos realizados sobre este tema en los últimos años ha demostrado lo valido y predictivo de la IE.

Siguiendo el contexto internacional en una investigación realizada en México por Pérez y Gutiérrez (2016), donde consideran a los conflictos en las I.E. como un problema social, se menciona que es importante formar al docente en técnicas, estrategias para la detección y manejo de estas conductas, con la finalidad de fortalecer el buen clima educativo y una convivencia para la paz. Considerando que las relaciones en los centros escolares son cada vez son más complejas y los conflictos surgen con mayor facilidad Ira & Gomes (2017).

A nivel internacional tenemos el trabajo de investigación realizada en Colombia por Salazar et al. (2020), donde menciona que la IE es una vía para la solución de conflictos en las Instituciones Educativas considerándolas de vital importancia ya que en las aulas se cuenta con estudiantes que no tienen la habilidad para el manejo de sus emociones. En un informe realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación (2020) sobre la Promoción del bienestar socioemocional de los jóvenes durante la crisis, menciona que el cierre de las instituciones educativas, el distanciamiento y la privación de los métodos de aprendizaje tradicionales ha generado estrés, ansiedad, surgiendo con ello situaciones de conflicto en el ambiente educativo, concluyendo que es más necesario que nunca trabajar la IE sobre todo en estudiantes.

Siguiendo en el ámbito nacional el ex decano del colegio de psicólogos del Perú Vélez (2020) en una entrevista a Rpp noticias comenta: Que en las instituciones educativas solo se centran en el desarrollo de las capacidades intelectuales olvidando las habilidades emocionales, que es también primordial para el aprendizaje y el bienestar del estudiante. En un estudio realizado por Mego (2019) concluye que un estudiante que regula sus emociones, tiene mejores posibilidades de entablar relaciones sociales lo cual contribuye a la mejora de su bienestar y puede resolver conflictos.

En el ámbito local en el colegio Miguel Grau Seminario de Lurín en estos dos últimos años he observado que el desarrollo emocional de los estudiantes ha sido afectado debido a la pandemia del COVID 19, se sentían desmotivados, manifestando no querer seguir estudiando, tristes por la pérdida de familiares cercanos. En este año 2022 pude notar que

muchos estudiantes de 5° año volvieron con carencias emocionales, baja autoestima, se muestran desorientados, se observó violencia física y verbal, incluso algunos cayeron en el vicio del alcohol, no saben cómo regular sus emociones que es factor esencial para poder sobrellevar y saber cómo actuar ante cualquier dificultad, surgiendo diversos conflictos entre ellos.

Ante esta realidad se planteó el problema general de la tesis ¿Cuál es la influencia de la IE en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?, como problemas específicos tuvimos ¿Cuál es la influencia de la dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, el manejo de estrés e impresión positiva en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?

El presente trabajo se justificó teóricamente ya que está basada en fuentes teóricas que respaldan las variables, en la medida que se ha hecho una revisión exhaustiva de la teoría la cual aportara para mejorar la problemática planteada, que es el manejo de conflictos en las I.E. De manera práctica sería una gran propuesta para incentivar el trabajo de la educación emocional en las I.E., las cuales servirán como una guía para que el personal docente y tutor pueda tomar acciones inmediatas y emplear estrategias frente al manejo de los conflictos en el aula de clases considerando el contexto que estamos viviendo.

Tiene utilidad metodológica porque podría emplearse en futuras investigaciones ya que como técnica se utilizó dos instrumentos debidamente validadas y confiables que son el inventario emocional de Bar-On ICE y el cuestionario de estilos de conflictos de Thomas & Kilmann.

Ante esta problemática el objetivo general planteado es el siguiente: Determinar la influencia de la IE en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario –Lurín. Como objetivos específicos se ha considerado: Identificar la influencia de la dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés e impresión positiva en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.

Finalmente, la hipótesis planteada es la siguiente: La IE influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín. Como hipótesis específicas tuvimos. La dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, el manejo de estrés e impresión positiva influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.

## II. MARCO TEÓRICO

En nuestro país se ha llevado a cabo investigaciones que respaldan la relevancia de la IE y su influencia en el manejo de conflicto en las escuelas, como la realizada en Arequipa por Flores (2016) donde el objetivo fue establecer la influencia de la IE en el manejo de conflictos en alumnos de cuarto y quinto. La metodología del estudio es de tipo correlacional de enfoque *ex post facto*, método cuantitativo. concluye que: La IE si Influye considerablemente en el manejo de Conflictos de los estudiantes.

En el trabajo de investigación realizada por Azañedo (2020) donde el objetivo fue precisar la correlación entre IE, manejo de conflictos y convivencia en estudiantes de secundaria de Trujillo. La metodología fue correlacional descriptiva, diseño no experimental, transversal. Los resultados obtenidos fue que hay una alta y directa correlación de IE con resolución de conflictos (0,826).

En la siguiente investigación sobre la IE y su influencia con la dimensión habilidades sociales realizado en Piura por Cruzado (2019), el objetivo principal fue identificar si la IE influye en las habilidades sociales de los estudiantes de secundaria. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional; concluyendo que si existe relación entre la IE y habilidades sociales.

En la investigación realizada en Juliaca por Talavera & Zela (2021) tuvo como objetivo identificar la correlación entre la IE y el estilo para el manejo de conflicto en los alumnos de 5° de secundaria. La metodología es de carácter cuantitativo correlacional, concluyendo que no hay correlación entre las variables.

En el trabajo realizado en La Merced por Sotomayor (2019) donde tuvo como objetivo identificar la relación entre la IE y las relaciones interpersonales en alumnos de secundaria, la metodología fue básica, nivel descriptivo correlacional y corte transversal, donde se concluyó que existe la relación entre la IE y las relaciones interpersonales.

En el trabajo de investigación realizado en Lima por Cuenca (2016) donde el objetivo fue describir la correlación entre la IE y actitudes para la conducta violenta en estudiantes de nivel secundaria. El enfoque es cuantitativo de tipo correlacional, donde los resultados concluyeron que la relación entre la IE y actitudes hacia la violencia en baja y negativa, además la dimensión intrapersonal en relación a las actitudes para la violencia resultaron negativas próximas a nulas.

Respecto a los trabajos previos internacionales tenemos la investigación realizada en Ecuador por Orbea (2019) donde el objetivo fue determinar si hay correlación entre la IE y las habilidades sociales en los alumnos de 5° año nivel secundaria. El enfoque es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y corte transversal, la conclusión fue que hay una relación significativa entre la IE y habilidades sociales.

En la investigación realizada en Colombia por Salazar et al (2020), el objetivo fue hallar la correlación entre la IE y los roles para el manejo de situaciones de conflicto en alumnos de 5° año. Se utilizó la metodología de orden mixto inductivo, como resultado se concluyó que la IE tiene relación directa con el manejo de conflicto.

En el trabajo de investigación realizado en México por Luna y Sandoval (2021) se estudió la correlación entre los estilos de manejo de conflictos interpersonales y las habilidades psicosociales en adolescentes de una

institución educativa. La conclusión fue que hay una correlación directa entre las variables lo cual influye en el manejo de conflictos.

En la investigación realizada en Venezuela por Rodríguez (2019) donde el objetivo fue el estudio de la I.E y su influencia en el manejo de conflictos interpersonales en el ámbito educativo, se concluyó que hay influencia significativa de la IE en el manejo de conflictos.

En el trabajo de investigación realizado en Colombia por Gutiérrez (2020) donde el objetivo fue analizar la correlación entre las habilidades intrapersonal e interpersonal en adolescentes de 13 a 18 años. Se concluyó evidenciando que hay relaciones significativas entre ambas variables que influyen en la resolución de posibles situaciones de conflicto.

En relación a la primera variable Inteligencia Emocional, el concepto fue definido y publicado por primera vez en un artículo de Mayer y Salovey (como se citó en Fernández y Extremera, 2005) donde determinan a la IE como un subconjunto de la inteligencia social comprendida en la facultad de manejar el sentimiento y emoción propio y el de otros, poder diferenciarlos para direccionar nuestros pensamientos y acciones.

Goleman (como se citó en Fernández, 2013) define a la IE como la capacidad para identificar sentimientos propios y de los demás, para poder motivarnos y controlar a la medida nuestras emociones que nos ayudaran en las relaciones humanas. Bar-On (2013) define la IE como una inteligencia que nos permite reconocer las propias emociones y de los demás, diferenciar unas a las otras y usar esos datos para direccionar nuestro pensamiento y acción.

Cooper Robert K (como se citó en Fernández, 2013) precisa que la IE es una capacidad para sentir, entender y utilizar el dominio de la emoción como principio de conexión e influencia en las personas. Obiols (2005) menciona que la IE nos brinda herramientas para poder resolver los conflictos que guardan relación con las emociones. En estudios más recientes sobre esta primera variable tenemos a Rodríguez (2019), define a la IE como la habilidad o capacidad que se desarrolla para sobrellevar los sentimientos y emociones que nos permite tener una vida armoniosa.

Fernández y Extremera (2005) presentan un resumen de los diferentes modelos de IE basado en diversos enfoques, como el planteado por Salovey y Mayer: que es el enfoque teórico más prolijo, con más cantidad de estudios realizados. Estos autores definen la IE como una habilidad que ayuda a reconocer, valorizar y manifestar las emociones con más rigor; para poder conocer, crear sentimientos que influya y facilite los pensamientos. Esta definición menciona también cuatro habilidades integradas como son la percepción, asimilación, comprensión y regulación de las emociones.

Por consiguiente, tenemos al enfoque de modelos mixtos de la IE el cual ha tenido gran importancia en el ámbito educativo, como el desarrollado por Goleman (2006) a quien se le considera como el referente de la IE ya que popularizó el término a nivel mundial. Identifica en esta capacidad cinco elementos: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y manejo de las relaciones.

Tenemos también al enfoque de modelos mixtos el cual tomaremos como referencia para el desarrollo del trabajo de investigación, aquí tenemos a Bar-On (2006) que determina a la IE como una cadena de



competencias emocionales y sociales que relacionan destrezas y factores que determinan como comprender y expresarnos de forma eficaz. Este enfoque estudia los factores sociales y emocionales que conducen a las personas a ser mejores en el ámbito psicológico, conformado por cinco dimensiones que son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y motivación.

Como primera dimensión tenemos al factor intrapersonal que hace referencia a todos los aspectos internos y propios de la persona. Aquí se incluye las habilidades de auto concepto, autoconciencia. Como segunda dimensión tenemos al factor Interpersonal que constituye los diversos aspectos que ayudan a interactuar con los otros. Conformado por la habilidad de ser empático, responsable socialmente y las relaciones interpersonales Jorfi et al (2014). Como tercera dimensión tenemos adaptabilidad referida a los diversos procesos de ajuste de las emociones ante las situaciones cambiantes que viven cotidianamente. Incluye tres sub dimensiones: prueba de realidad, flexibilidad y solución de conflictos.

Como cuarta dimensión tenemos al factor manejo del estrés referida a como la persona responde a las diversas situaciones conflictivas y negativas. Abarca dos sub factores: tolerar el estrés y controlar los impulsos. Como quinta dimensión tenemos al factor estado de ánimo y motivación Sakairi et al (2014) que se refiere a demostrar la estabilidad de un pensamiento y comportamiento de manera positiva, involucra a dos habilidades de optimismo y felicidad.

La inteligencia emocional es considerada en la actualidad de suma importancia en el ámbito educativo, Bisquerra (2003) menciona que las Instituciones educativas tienen un desafío, que es educar a los

estudiantes académica y emocionalmente. Esto se observa en la cantidad de investigaciones y programas e intervención que se está desarrollando donde se incluye las habilidades de la IE. Como la realizada por Cathcart (2020) menciona que un alumno con un buen nivel de IE tendrá un mayor rendimiento académico y a futuro estar bien en todos los estados de su vida.

Como segunda variable de la presente investigación tenemos al manejo de conflictos que abarca conocimientos a uno de los problemas más antiguos que es la conflictividad. Coser (2016), hay varios modelos teóricos para tratar este tema, que se ha denominado estilos de manejo de conflictos hace referencia a las diversas formas que nos orientan a la hora de afrontar un problema de cualquier naturaleza y se han fijado como modelos de comportamiento que las personas pueden utilizar al enfrentar conflictos

Abas (2010) menciona que el manejo de conflictos puede definirse a la forma en que nos acercamos a la otra persona en una situación conflictiva. Chiavenato (2009), menciona que los conflictos son innatos en toda persona y forma parte de su naturaleza, ya que está relacionada con el desacuerdo, discordia. Según Robbins (2005), define el conflicto como diferencias de incompatibilidad que se percibe y tiene como resultado alguna oposición, es un hecho natural del trato entre individuos y no se debe eliminar. En este mismo sentido Vargas (2011) menciona que el conflicto refiere a situaciones de estrés, incertidumbre entre las personas relacionadas directamente con las emociones.

Álvarez et al (2007) expresa que el conflicto se presenta en situaciones de presión o disputa de intereses entre las personas. Hay varios enfoques que hablan de los conflictos, el cual ha sido muy estudiado en

estos últimos años, tenemos a Rahim (como se citó en Luna, 2018), identifica cinco formas de resolver el conflicto: integración, complacencia, compromiso, evitación y dominación. Muestra que las personas se inclinan más al uso del estilo integrados y comprometido cuando enfrentan conflictos.

Tenemos también a Thomas y Kilmann (como se citó en Díaz 2016) menciona que las personas utilizan diversos estilos para la solución de conflictos aquellos que les parece más fáciles y le ayude al desarrollo de habilidades sociales para afrontar situaciones del día a día. Identifican cinco métodos para el manejo de conflictos: colaborativo, competitivo, compromiso, evitativo y acomodativo.

También tenemos a Moore (como se citó en Redorta 2004) plantea que hay tres formas de conflicto: latente, emergente y manifiesto. El latente son aquellos que no se han desarrollado, pero existe; el emergente cuando las partes son conscientes que hay un conflicto y si no se soluciona puede generar problemas, el manifiesto son los que expresan ambas partes y se encaminan a una solución, aunque todavía no lo logre.

Vinyamata et al (2003) clasifica a los conflictos de acuerdo a su contenido ideológico, político e interpersonal. El ideológico se refiere al conjunto de ideas, creencias, percepciones, paradigmas que las personas manejan para explicar la realidad. El político se origina en las diversas necesidades que tienen las personas. El interpersonal son aquellos que surgen en las relaciones sociales: en pareja, familia, educación, trabajo y sociedad.

Burguet (como se citó en De Souza, 2009) menciona que los conflictos son intrapersonales e interpersonales: el primero se relaciona a los

comportamientos que asume cada persona como puede ser individualista, colaborador, competidos, negligente, etc. Los interpersonales y sociales que pueden tener dimensiones relacionado al factor económico, ecológica, religiosas entre otros.

Para el estudio y desarrollo del trabajo de investigación de esta segunda variable utilizaremos el estilo planteado por Thomas y Kilmann, el cual guarda estrecha relación con el instrumento que se utilizara para la medición del manejo de conflictos, a continuación, desarrollaremos un breve concepto de cada una de sus dimensiones. Como primera dimensión de esta segunda variable tenemos al estilo colaborativo: se refiere a los intereses de todos los individuos implicados en el conflicto. Se manejan dos variables: asertividad y cooperación a la vez. Plantea que la solución de un conflicto involucra buscar la satisfacción de las necesidades para ambas partes. La persona busca conocer la opinión de la otra parte de la oposición disponiéndose a la escucha, entender y encontrar una solución.

Como segunda dimensión tenemos al estilo competitivo: se da cuando la persona toma en cuenta solo sus propios intereses sin tomar en cuenta los de la otra parte, podría ser mal interpretado como si fuera en contra de los valores como la solidaridad o la empatía, pero es eficaz en algunas situaciones de urgencia rápida o en la toma de decisiones o se tenga que auto proteger de personas muy competitivas. Como tercera dimensión tenemos al estilo del compromiso: que está inmerso entre el asertividad y la cooperación, los que manejan este estilo son capaces de buscar que las diferencias en los conflictos de dividan y se logre una posición intermedia.

Como cuarta dimensión tenemos al estilo evitativo: se refiere a abstenerse a las situaciones de conflicto hasta que se bajen los ánimos o que la situación este más calmada para un dialogo. Es considerado no asertivo porque no se busca que se logre los objetivos propios ni de los otros, para esto se necesita una actitud asertiva, cauta, diplomática, para poder decir no a una situación conflictiva. Como quinta dimensión tenemos al estilo acomodativo: es definida como no asertiva y si cooperativa. La prioridad es satisfacer las necesidades de la otra persona a pesar de renunciar a nuestros propios objetivos, se puede entender como una actitud solidaria, generosa y de servicio a los demás.

Hakvoort & Olsson (2015) menciona que una habilidad importante que se debe trabajar en el ámbito educativo, son las comunicativas; saber escuchar y hablar, para solucionar un conflicto se necesita saber escuchar lo que dice la otra persona para entender lo que nos quiere decir sin que se sienta afectado. Ante ello Pérez & Gutiérrez (2016) menciona que la solución de los conflictos constituye una oportunidad para preparar a los estudiantes a que adquieran habilidades para el dialogo, mediación y negociación por lo que se convierte en un medio educativo muy importante.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** Es básico porque tiene su origen en un marco teórico y está orientado a lograr un nuevo conocimiento de manera sistémica, cuyo objetivo es ampliar el conocimiento de una realidad en concreto Álvarez (2020).

Es de nivel correlacional causal, porque el propósito fue establecer la influencia que hay entre las variables, IE y manejo de conflictos. Se debe conocer la correlación entre las variables y establecer un grado de predicción en relación a las hipótesis Álvarez (2020).

El enfoque es cuantitativo ya que se ha recogido y analizado información cuantitativa acerca de las dos variables para determinar la influencia de una a la otra, se respalda en un gráfico racional y lógico que busca plantear preguntas de investigación e hipótesis para luego demostrarlo Hernández et al (2004).

**3.1.2 Diseño de Investigación:** Fue no experimental ya que no hay manejo de las variables por el investigador. Y de corte Transversal ya que ha medido las variables una sola vez y con los datos recogidos se procede a hacer el análisis; donde luego se mide las características de uno o más grupos de muestras Álvarez (2020).



Dónde:

M= Muestra

Ox= Variable Inteligencia emocional

Oy= Variable manejo de conflictos

R= Correlación entre las dos variables

### **3.2. Variables y operacionalización:**

**Definición conceptual de la variable IE:** definida como una inteligencia social, esto ayuda a poder identificar nuestras emociones y las de los otros, poder distinguir una de otras y emplear esa información para direccionar nuestra forma de pensar y actuar Bar-On (2013).

**Definición operacional:** El instrumento utilizado para medir la variable IE fue el cuestionario emocional de Bar-On que usa una escala tipo Likert de 4 puntos Bar-On, T. & Parker, J. (2018). (ver anexo 3)

**Definición conceptual de la variable manejo de conflictos:** se define como la forma en que nos aproximamos a la otra parte durante una situación conflictiva Abas (2010).

**Definición operacional:** el instrumento utilizado para medir esta segunda variable fue el cuestionario de Thomas & Kilmann (2008) este instrumento nos da información de cinco formas para manejar los conflictos y como las personas utilizan cada uno de ellos (ver anexo 4).

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** constituido por un grupo finito o infinito de componentes con caracteres semejantes por lo cual serán amplias las conclusiones de la investigación. Para la investigación la población está constituida por 96 alumnos de 5° de secundaria del colegio Miguel Grau Seminario de Lurín.

- **Criterios de inclusión:** estudiantes del nivel secundaria de 16 a 18 años.
- **Criterios de exclusión:** estudiantes de nivel secundaria de 11 a 15 años de edad.

**3.3.2 Muestra:** es el sub conjunto fielmente representativo de la población utilizado para el estudio de determinados caracteres en totalidad del universo Tamayo y Tamayo (2016). Para la investigación la muestra fue de 74 estudiantes de las secciones de 5° A, B y C.

**3.3.3 Muestreo:** es de forma no probabilística intencional, ya que los integrantes del estudio dependieron de cierto criterio específico elegido por el investigador lo que significa que todos los integrantes de la población tienen parecidas oportunidades de formar parte y son elegidos con un objetivo específico (Ramírez, 2002).

**3.3.4 Unidad de análisis:** Un estudiante de 5° de secundaria de la I.E. Miguel Grau Seminario Lurín.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Como técnica se empleó la encuesta, que proporciona respuesta a problemas de forma descriptiva como de coherencia entre variables, luego de recoger en forma sistemática los datos según el diseño establecido que garantice la veracidad de la información extraída Tamayo y Tamayo (2016).

Como instrumento se empleó el cuestionario, que contiene todos aquellos aspectos considerados relevantes, permitiendo con ello separar las dificultades más importantes, resume lo real a poca información esencial y fija el objetivo de estudio Tamayo y Tamayo (2016).



En el presente estudio se ha utilizado dos instrumentos de medición, los cuales fueron aplicados de manera presencial e individual a los 74 estudiantes que forman parte de la muestra. El primer instrumento fue el Inventario Emocional de Bar-On adaptado por Ugarriza (2004) este instrumento mide 5 dimensiones de la IE como son el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés e impresión positiva. Este inventario adaptado está compuesto por 30 ítems, la misma que se detalla al explicar la validez y confiabilidad.

En cuanto al segundo instrumento fue el cuestionario de manejo de conflictos de Kilmann (1974), adaptado por Rodríguez (2012) que evalúa cinco dimensiones: complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo. Para este trabajo se tomó la versión adaptada de Rodríguez (2012). El cuestionario está compuesto por 30 ítems, la misma que se detalla al explicar la validez y confiabilidad.

### **Ficha técnica del instrumento: Inventario emocional EQi-YV Bar-On**

<b>Autor</b>	: Bar-On: NA (1997) Toronto- Canadá
<b>Adaptación</b>	: Adaptado por Ugarriza y Pajares (2004) Lima-Perú.
<b>Ámbito de aplicación</b>	: Niños (as) y jóvenes de 13 a 18 años
<b>Administración</b>	: Individual y colectiva
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Objetivos</b>	: Evaluar la inteligencia emocional
<b>Aspectos a evaluar</b>	: D1 intrapersonal, D2 interpersonal D3 Adaptabilidad, D4 manejo de estrés, D5 impresión positiva.

**Medición** : Usa una escala de tipo Likert de 4 puntos: muy rara vez, rara vez, a menudo, muy a menudo.

**Categorías generales** : Está constituido por 30 ítems con alternativas para marcar.

### **Ficha técnica del instrumento: cuestionario de manejo de conflictos**

**Autor** : Thomas & Kilmann (1997)

**Adaptación** : Adaptado por Rodríguez (2012)

**Ámbito de aplicación** : adolescentes y jóvenes

**Administración** : individual y colectiva

**Duración** : 20 minutos

**Objetivos** : valorar el nivel de manejo de conflictos

**Aspectos a evaluar** : complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo.

**Medición** : los estilos son valorados por 30 ítems con 4 formas de respuesta Nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Siempre.

**Categorías generales** : se basa en dos ejes o dimensiones básicas (afirmación y cooperación).

**Validez:** para la primera variable el instrumento que se utilizó fue el inventario de IE de Bar-On, cuya validez se estableció con un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa de niños y adolescentes (N=9172).

En Perú este mismo instrumento fue validado por Ugarriza y Pajares (2004) a través un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa peruana de 3,375 niños y adolescentes de 7 a 18 años de Lima Metropolitana (N=3374).

Respecto a la validez de la segunda variable cuestionario de manejo de conflictos se consideró el criterio de cinco especialistas y se hizo un análisis según la prueba binominal donde el resultado que arrojó fue menor que 0.05 mostrando una validez confiable.

De igual manera, para realizar la validez en la adaptación en nuestro país, se determinó a través de un análisis factorial exploratorio, como resultado muestra el 66,884% de la varianza total acumulada.

**Confiabilidad:** referida al nivel en que su utilización reiterada al mismo elemento nos muestra similar resultado Hernández et al. (2006) para el instrumento de la primera variable la consistencia interna fue calculada con el coeficiente de alfa de Cronbach donde se obtuvo coeficientes entre 0.00 confiabilidad muy baja y 1.00 confiabilidad perfecta.

Ugarriza y Pajares (2004) su consistencia interna fue medida por el coeficiente de cronbach, donde el resultado obtenido fue que los coeficientes de consistencia interna van de 0.23 a 0.88 las cuales son considerables.

Respecto a la confiabilidad en la segunda variable cuestionario de manejo de conflictos Kilmann (2016) se determinó con alfa de Cronbach donde obtuvo un 0.891 lo cual demuestra que es confiable.

En nuestro país dicha escala fue adaptada por Rodríguez (2012) con un grupo de 150 profesionales de salud de dos hospitales del Norte de Lima. La confiabilidad se realizó a través de alfa de cronbach con un valor de 0,89, y dos mitades, se obtuvo un valor de 0.790, en la primera parte y 0.912 en la parte 2.

La confiabilidad del instrumento para la variable IE en esta investigación se ejecutó en una muestra piloto a 15 alumnos, los datos fueron obtenidos mediante del alfa de cronbach con un valor de 0.711, lo cual nos demuestra que es confiable.

La confiabilidad del instrumento para la variable manejo de conflictos en esta investigación se realizó en una muestra piloto a 15 alumnos, los datos fueron obtenidos mediante el coeficiente alfa de cronbach con un valor de 0.774 lo que nos demuestra que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimiento**

Para la aplicación del instrumento se solicitó el permiso de la Directora de la Institución educativa obteniendo así la autorización para ejecutar la prueba. Los estudiantes fueron informados con anticipación y antes de iniciar la aplicación se les dio las indicaciones respectivas. Las respuestas obtenidas de los estudiantes fueron llevada a una base de datos en Excel, para luego obtener los resultados a través de los métodos estadísticos aplicados. Para finalizar se interpretó los resultados y se llevó a cabo la comparación y resultados de la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Obtenido los datos de los instrumentos aplicados, fueron procesados en Excel y luego pasado al software SPSS en su versión 25, donde se realizó el análisis de manera descriptiva e inferencial de las variables y dimensiones. Para la parte descriptiva se presentó los datos a través de tablas y gráficos para que la información se vea ordenada y precisa. Para comprobar las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de chi - cuadrado, que mide el grado de relación o asociación de las variables de

estudio, luego al índice de Nalgerkerke que nos indica el porcentaje de variabilidad.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética es un aspecto que se considera en toda investigación donde se tiene en cuenta el consentimiento informado, la privacidad, la confidencialidad, entre otros Bardales (2015). En el presente trabajo se tomó los aspectos éticos que son esenciales, tomando en cuenta que se trabajó con estudiantes de una Institución educativa, la ejecución del trabajo se llevó a cabo después de obtener el permiso por parte de la Dirección, durante el proceso se mantendrá el anonimato de cada uno de los estudiantes, se respetó la autoría de otros investigadores señalando la referencia bibliográfica respectiva para no incidir en el plagio de la propiedad intelectual.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados descriptivos

Después de haber recogido los datos realizando la aplicación de los instrumentos para las variables Inteligencia Emocional y Manejo de conflictos, se obtuvo como resultado lo siguiente.

**Tabla 1**

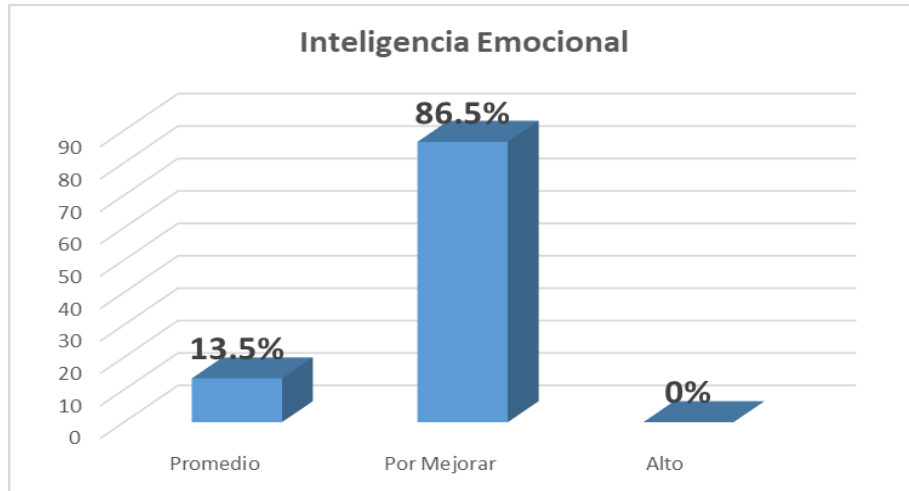
*Distribución de frecuencia absoluta y porcentual de la variable inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Alto	0	0,00	0,00	0,00
	Promedio	10	13,5	13,5	13,5
	Por mejorar	64	86,5	86,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Fuente: spss vs 25

**Figura 1**

*Distribución porcentual según la variable, inteligencia emocional.*



En los datos que se presenta en la tabla 3 y la figura 1 se puede observar que con respecto a la variable IE el 86.5% de los estudiantes están en un nivel por mejorar, un 13.5% se hallan en un nivel promedio, no observándose ningún estudiante en un nivel alto.

**Tabla 2**

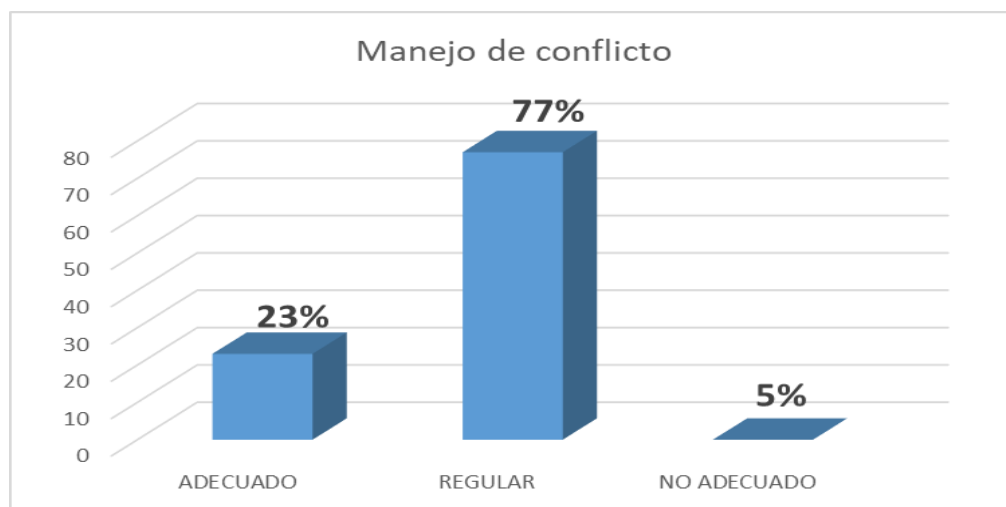
*Distribución de frecuencias absoluta y porcentual de la variable Manejo de conflictos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	o
Válido Adecuado	17	23,0	23,0	23,0
o Regular	57	77,0	77,0	100,0
No adecuado	0	0,00	0,00	0,00
Total	74	100,0	100,0	

Fuente: spss vs 25

## Figura 2

*Distribución porcentual, según la variable manejo de conflictos*



En los datos que se presenta en la tabla 4 y en la figura 2 se puede observar que con respecto a la variable manejo de conflictos el 77,0% de los alumnos se hallan en un nivel regular, un 23,0% están en un nivel adecuado, no observándose ningún estudiante en un nivel no adecuado.

### **Análisis previo al análisis de los datos**

Teniendo en cuenta las particularidades del cuestionario que se utilizó con escala ordinal se usó la prueba no paramétrica donde indica dependencia entre los niveles de la variable dependiente, para la prueba de hipótesis se realizó con el modelo de regresión logística, que se obtendrá con el informe obtenido del SPSS.



## Prueba de hipótesis

**Ho:** La IE no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau seminario de Lurín.

**H1:** La IE influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau seminario de Lurín.

**Tabla 3**

*Determinar la influencia de la IE en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	72.193				
Final	1.210	7.572	1	,006	,147

Fuente: spss vs 25

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor 7.572 y p-valor (valor de significación) es igual a 0,000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo cual se entiende descarte de la hipótesis nula los datos de la variable no son independientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de la influencia de la IE en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de Nagelkerke, se tiene que la variabilidad de la IE de los estudiantes de debe al 14.7% del manejo de conflictos.

## Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La dimensión intrapersonal no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

H1: La dimensión intrapersonal influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

**Tabla 4**

*Identificar la influencia de la dimensión intrapersonal en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell ,008 Nagelkerke ,012
Sólo intersección	79,191				
Final	1.210	2.450	1	,449	

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor 2.450 y p-valor (valor de la significación) mayor a 0.000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 (p-valor > 0,05  $\alpha$ ), significa que se acepta la hipótesis nula, los datos de la variable no son dependientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la independencia porcentual de la influencia intrapersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de Nagelkerke, se tiene que la variabilidad de la IE de los estudiantes de debe al 1,2% del manejo de conflictos.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La dimensión interpersonal no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

H1: La dimensión interpersonal influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

**Tabla 5**

*Identificar la influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell ,074 Nagelkerke ,113
Sólo intersección	79,765				
Final	1.210	5.707	1	,017	

Fuente: spss vs 25

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor 5.707 y p-valor (valor de significación) es igual a 0,000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo cual se entiende descarte de la hipótesis nula los datos de la variable no son independientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de la influencia interpersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de

Nagelkerke, se tiene que la variabilidad interpersonal de los estudiantes de debe al 11.3% del manejo de conflictos.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La dimensión adaptabilidad no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

H1: La dimensión adaptabilidad influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

**Tabla 6**

*Identificar la influencia de la dimensión adaptabilidad en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	Nagelkerke
Sólo intersección	78.532				,017	
Final	2.531	1.232	1	,000		,025

Fuente: spss vs 25

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor de 1.232 y p-valor (valor de significación) es igual a 0,000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo cual se entiende descarte de la hipótesis nula los datos de la variable no son independientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de la influencia de la adaptabilidad en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de

Nagelkerke, se tiene que la variabilidad de adaptabilidad de los estudiantes de debe al 2.5% del manejo de conflictos.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

**Ho:** La dimensión manejo de estrés no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

**H1:** La dimensión manejo de estrés influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.

#### **Tabla 7**

*Identificar la influencia de la dimensión manejo de estrés en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell ,021 Nagelkerke ,033
Sólo intersección	78.158				
Final	0.192	1.607	1	,000	

Fuente: spss vs 25

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor de 1.607 y p-valor (valor de significación) es igual a 0,000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo cual se entiende descarte de la hipótesis nula los datos de la variable no son independientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de la influencia del manejo de estrés en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de

Nagelkerke, se tiene que la variabilidad del manejo de estrés de los estudiantes de debe al 3.3% del manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario –Lurín.

### Prueba de hipótesis específica 5

Ho: La dimensión impresión positiva no influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín

H1: La dimensión impresión positiva influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.

**Tabla 8**

*Identificar la influencia de la dimensión impresión positiva en el manejo de conflictos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell ,084 Nagelkerke ,128
Sólo intersección	73.261				
Final	4.481	6.504	1	,011	

Fuente: spss vs 25

En el reporte del programa y los datos obtenidos del estadístico del chi cuadrado con un valor de 6.504 y p-valor (valor de significación) es igual a 0,000 respecto a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo cual se entiende descarte de la hipótesis nula los datos de la variable no son independientes. En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado,

muestra la dependencia porcentual de la influencia de impresión positiva en el manejo de conflictos de los estudiantes. Respecto al coeficiente de Nagelkerke, se tiene que la variabilidad de impresión positiva de los estudiantes de debe al 12.8% del manejo de conflictos.

## **V. DISCUSIÓN**

En la presente investigación al determinar la relación entre la IE y manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín, se pudo encontrar que los datos estadísticos del chi cuadrado con un valor 7.572 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 (p-valor  $< \alpha$ ), lo que nos da a entender que existe una influencia de la IE de 14.7% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Esto quiere decir que una buena formación de la IE de los estudiantes influye en el manejo de conflictos, por lo tanto, el estudiante estará en la capacidad de poder afrontar los conflictos de manera asertiva. Frente a lo mencionado se descarta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación, donde se confirma que la IE influye en el manejo de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Flores (2016) quien en su investigación concluye que la IE influye considerablemente en el manejo de conflictos de los estudiantes. Así también Azañedo (2020) refiere que hay una alta y directa correlación de la IE con la resolución de conflictos. Bajo lo mencionado anteriormente y al analizar los resultados se confirma que cuando hay una buena formación de la IE en los estudiantes estos estarán en la capacidad de poder regular sus emociones y podrán manejar los conflictos de manera positiva. Se puede relacionar lo anteriormente señalado con lo referido por AAAS. (2019)

los estudiantes son más capaces de comprender y manejar sus emociones de manera efectiva cuando desarrollan la habilidad de su IE. Villena et al (2016) menciona lo importante que es el estudio de la inteligencia social del alumno y como el docente puede contribuir al desarrollo de esta habilidad.

En la investigación al determinar la influencia de la dimensión intrapersonal en el manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín se pudo encontrar que los datos estadísticos del Chi cuadrado con un valor 2.450 y p-valor (valor de la significación) mayor a 0,000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} > 0,05 \alpha$ , lo que da entender que no existe influencia de la dimensión intrapersonal en un 1,2% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Es decir que ante un bajo desarrollo del área intrapersonal en los estudiantes no va a influir en el manejo de los conflictos, ante lo mencionado se afirma la Hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, donde se afirma que la dimensión intrapersonal influye en el manejo de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Talavera y Zela (2021) donde concluyen que no hay relación entre la IE y el manejo de conflictos. Así también tenemos la investigación de Cuenca (2016), donde los resultados demostraron que la relación entre la IE y actitudes hacia la violencia es baja y negativa, además la dimensión intrapersonal en relación a las actitudes para la violencia resultó negativas próximas a nulas. Por lo tanto, se sugiere investigaciones donde se pueda indagar más sobre la IE y como esta tiene influencia sobre el manejo de conflictos. Podemos relacionar lo mencionado con Bar-On (2005) indica



que la IE contribuye significativamente al desarrollo humano mejorando significativamente el rendimiento en muchas áreas de la vida.

En la investigación al determinar la influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín se pudo encontrar que los datos estadísticos del chi cuadrado con un valor 5.707 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo que nos da a entender es que existe una influencia de la dimensión interpersonal en un 11.3% en el manejo de conflictos de los estudiantes, es decir que un buen desarrollo de esta área interpersonal influye en el manejo de los conflictos, por lo que el estudiante podrá interactuar con los otros de manera adecuada. Frente a lo mencionado se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, donde se afirma que la dimensión interpersonal influye en el manejo de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Gutiérrez (2020) quien en su investigación concluye que las habilidades interpersonales influyen en la resolución de situaciones de conflicto. Así también Luna y Sandoval (2021) concluye que hay una relación directa y significativa entre el área interpersonal de la IE y el manejo de conflictos. Bajo lo mencionado anteriormente y los resultados obtenidos se confirma que un buen desarrollo de esta dimensión interpersonal en el estudiante lo ayudara a que pueda entablar relaciones sociales estables con los demás, poder interactuar y manejar las situaciones de conflictos. Podemos relacionar lo mencionado por Pascual (2019) que define a la I. interpersonal como una capacidad para comprender al otro y lograr una mejor interacción y

empatía, quienes desarrollan esta inteligencia serán más queridos, populares y podrán relacionarse muy bien con los demás.

En la investigación al determinar la influencia de la dimensión adaptabilidad en el manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín se pudo encontrar que los datos estadísticos del chi - cuadrado con un valor 1.232 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo que nos da a entender que existe una influencia de la dimensión adaptabilidad en un 2,5% en el manejo de conflictos de los estudiantes, es decir que un buen manejo y desarrollo de la adaptabilidad influye en el manejo de conflictos, por lo que el estudiante podrá adecuar sus emociones ante situaciones cambiantes que vive diariamente. Frente a lo dicho se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, donde se afirma que la dimensión adaptabilidad influye en el manejo de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Salazar et al (2020), donde se concluyó que la IE y su dimensión adaptabilidad tiene relación directa con el manejo de situaciones de conflicto. Bajo lo mencionado anteriormente y los resultados obtenidos anteriormente se confirma que un buen manejo y crecimiento de esta dimensión adaptabilidad en el estudiante lo ayudará adaptar sus emociones ante situaciones difíciles que tendrá que afrontar en el día a día y poder así lidiar con las situaciones de conflicto. Podemos relacionar lo mencionado con Cooper Robert K (como se citó en Fernández, 2013) define a la IE como una capacidad para sentir, entender y aplicar el dominio de las emociones como fuente de energía, conexión e influencia en las personas.

En la investigación al determinar la influencia de la dimensión manejo de estrés en el manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín se pudo encontrar que los datos estadísticos del chi cuadrado con un valor 1.607 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo que nos da a entender que existe una influencia de la dimensión manejo de estrés en un 3,3% en el manejo de conflictos de los estudiantes, es decir que un buen desarrollo del manejo del estrés influye en la resolución de conflictos, ante ello el estudiante podrá responder de manera positiva ante las diversas situaciones conflictivas y negativas. Ante lo dicho se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, donde se afirma que la dimensión manejo de estrés influye en la resolución de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Rodríguez (2019) quien en su investigación concluye que hay una influencia significativa de la IE en el manejo de conflictos. Bajo lo mencionado anteriormente y los resultados obtenidos se confirma que un buen desarrollo de esta dimensión manejo de estrés en el estudiante lo ayudara a actuar de manera adecuada ante situaciones difíciles, controlando sus emociones negativas, siendo tolerante, para manejar de manera positiva las situaciones de conflictos. Podemos relacionar lo antes mencionado con Ind Psychiatry (2013) define a la IE como una herramienta para manejar las emociones, discriminar entre ellas y usarla para guiar el pensamiento y sentimiento que nos ayudara a tomar decisiones en situaciones complicadas. TalentSmart (2019) menciona que la IE desarrolla una comunicación más efectiva, manejo del estrés y los conflictos de manera productiva y logra un desempeño de nivel superior.

En la investigación al determinar la influencia de la dimensión impresión positiva en el manejo de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín se pudo encontrar que los datos estadísticos del chi cuadrado con un valor 6.504 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ), lo que nos da a entender que existe una influencia de esta dimensión impresión positiva en un 12.8% en el manejo de conflictos de los estudiantes, es decir que un buen desarrollo de la impresión positiva influye en el manejo de conflictos, ante ello el estudiante podrá demostrar estabilidad emocional y dar una imagen positiva de sí mismo. Ante lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, donde se afirma que la dimensión impresión positiva influye en la resolución de conflictos en los estudiantes. Estos resultados son corroborados por Cruzado (2019) que en su investigación concluye que existe una relación entre la IE y las habilidades sociales que influyen en el manejo de los conflictos. Bajo lo referido anteriormente y los resultados obtenidos se confirma que un buen desarrollo de esta dimensión impresión positiva en el estudiante le ayudara a que pueda dar una imagen deseable y favorecida ante los demás contribuyendo a su vez a un buen manejo de las situaciones de conflictos. Podemos relacionar lo antes mencionado con Connor et al (2019), define a la IE como la habilidad o capacidad que se desarrolla para sobrellevar los sentimientos y emociones que nos permite tener una vida armoniosa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera.**

Existe influencia de la Inteligencia emocional en el manejo de conflictos, con un valor 7.572 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ). Lo que nos da a entender que existe una influencia de la IE de 14.7% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Interpretándose que al haber un buen desarrollo de la inteligencia emocional los estudiantes estarán en la capacidad de poder regular sus emociones y podrán manejar los conflictos de manera positiva.

### **Segunda.**

No existe influencia del área intrapersonal en el manejo de conflictos, con un valor 2.450 y p-valor (valor de la significación) mayor a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} > 0,05 \alpha$ ). Lo que da a entender que no existe influencia de la dimensión intrapersonal en un 1,2% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Interpretándose que para el manejo de conflictos existen otros componentes que si tienen influencia.

### **Tercera.**

Existe influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos, con un valor de 5.707 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ). Lo que nos da a entender es que existe una influencia de la dimensión interpersonal en un 11.3% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Interpretándose que al haber un buen desarrollo de la dimensión

interpersonal en el estudiante lo ayudara a que pueda entablar relaciones sociales estables con los demás, poder interactuar y manejar las situaciones de conflictos.

#### **Cuarta.**

Existe influencia de la dimensión adaptabilidad en el manejo de conflictos, con un valor de 1.232 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ). Lo que nos da a entender que existe una influencia de la dimensión adaptabilidad en un 2,5% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Interpretándose que con un buen manejo y crecimiento de esta dimensión adaptabilidad en el estudiante lo ayudará adaptar sus emociones ante situaciones difíciles que tendrá que afrontar en el día a día y poder así lidiar con las situaciones de conflicto.

#### **Quinta.**

Existe influencia de la dimensión manejo se estrés en el manejo se conflictos, con un valor 1.607 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ). Lo que nos da a entender que existe una influencia de la dimensión manejo de estrés en un 3,3% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Concluyendo que un buen desarrollo de esta dimensión manejo de estrés en el estudiante lo ayudara a actuar de manera adecuada ante situaciones difíciles, controlando sus emociones negativas, siendo tolerante, para manejar de manera positiva las situaciones de conflictos.

### **Sexta.**

Existe influencia de la dimensión impresión positiva en el manejo de conflictos, con un valor de 6.504 y p-valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\text{-valor} < \alpha$ ). Lo que nos da a entender que existe una influencia de esta dimensión impresión positiva en un 12.8% en el manejo de conflictos de los estudiantes. Concluyendo que un buen desarrollo de esta dimensión impresión positiva en el estudiante le ayudara a que pueda dar una imagen deseable y favorecida ante los demás contribuyendo a su vez a un buen manejo de las situaciones de conflictos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera.**

Darle importancia al desarrollo de la IE ya que es un factor que incide en el bienestar emocional del alumno, es lo que lo ayuda a entender su ambiente, tomar decisiones acertadas ante las diversas situaciones de conflicto que viven a diario y más en su entorno educativo ya que influye también en su desempeño y rendimiento académico, diversas investigaciones han corroborado que al incorporar las emociones al proceso de aprendizaje los resultados académicos son más satisfactorios pues alcanzan una mayor eficacia y calidad.

### **Segunda.**

Brindar a los estudiantes talleres que contribuya al desarrollo de su IE, los ayude aprender a reconocer sus propias emociones y el de los demás, para que puedan controlarlos en diversas situaciones que enfrentan en su vida, lo cual también les ayudara a entablar relaciones

saludables y adecuadas, fomentar en ellos las habilidades sociales que faciliten las relaciones interpersonales a través del trabajo en equipo, aprender y practicar técnicas para que puedan regular sus emociones y puedan estar en la capacidad de manejar las situaciones de conflicto.

### **Tercera.**

Los profesores brindar educación emocional, reforzando especialmente la dimensión interpersonal como un gran instrumento para guiar a los estudiantes ya que es una herramienta trascendental para el buen desarrollo cognitivo porque contribuye a la adquisición de un buen manejo de tiempo, los ayuda a ser flexibles a los cambios y enfrentar de manera asertiva las situaciones de conflictos. Ante lo mencionado la recomendación es que los maestros se capaciten en estrategias dirigidas a potenciar la IE. para que puedan aplicarlo en el aula con los alumnos.

### **Cuarta.**

Los padres deben esforzarse en brindar a sus hijos una educación de calidad, ayudarlos a desarrollar su IE reforzando la adaptabilidad, que lo ayudará adecuar sus emociones ante situaciones difíciles y poder así lidiar con las situaciones de conflicto, deben asumir el compromiso de informarse sobre el tema para así poder orientar desde casa que sus hijos aprendan a manejar sus emociones de manera positiva.

### **Quinta.**

En la institución educativa, coordinar y elaborar conjuntamente con el área de psicología y Tutoría un programa para mejorar la Inteligencia Emocional y en especial enseñar a los alumnos el manejo del estrés, para que puedan lograr un equilibrio y bienestar emocional que



contribuya a reducir el riesgo de que puedan tener problemas de salud tanto física como emocional, así puedan llevar una vida saludable.

**Sexta.**

Orientar a los alumnos con charlas sobre lo importante que es tener una impresión positiva y como contribuye mejorar las relaciones sociales, fortalece la autoestima, hace a la persona más segura de sí mismo brindándole esa confianza para poder desenvolverse en todos los ámbitos, trabajar y reforzar esta dimensión conjuntamente con la familia realizando escuela de padres talleres y actividades donde se busque la integración ya que es el primer agente educador.

## REFERENCIAS

- AAAS. (2019). *Students do better in school when they can understand, manage emotions*. EUREKALERT American Psychological Association. <https://www.eurekaalert.org/news-releases/690439>
- Abas, N.A.H. (2010). *Emotional Intelligence and Conflict Management Styles* [Master's Thesis, University of Wisconsin-Stout].
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Nota académica 2. Universidad de Lima Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/>
- Álvarez García D, Álvarez L & Núñez JC (2007). *Aprende a Resolver Conflictos*. Madrid: CEPE <https://docplayer.es/16127075-Aprende-a-resolver-conflictos.html>
- Azañedo, M. (2020). *Inteligencia emocional, resolución de conflictos y Convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de una institución educativa de Trujillo*, [Tesis para optar el grado de doctora en educación]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58982>
- Bardales, O. (2015). *Lineamientos éticos: para las investigaciones en violencia familiar y sexual*. CENDOC MIMP [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfvfs\\_exp\\_mjeres\\_victmas.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfvfs_exp_mjeres_victmas.pdf)
- Bar-On, T. & Parker, J. (2018). *EQ-i: YV. BarOn Emotional Intelligence Inventory: Youth Version*. Madrid: TEA Editions. Retrieved from [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn\\_extract-web.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extract-web.pdf)

- Bar-On R. (2013). *The Bar-On concept of EI*. REUVEN BAR-ON.org  
<https://www.reuvenbaron.org/wp/the-bar-on-model/the-ei-conceptualaspect/>
- Bar-On, R. (2005). *The impact of emotional intelligence on subjective wellbeing: research article*. SABINET.  
<https://journals.co.za/doi/10.10520/EJC87316>
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social Intelligence*. *Psicothema*, 18, supl., 13-25.  
<http://www.psycothema.com/pdf/3271.pdf>
- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.
- Cathcart, S. (2020). *Study links emotional intelligence and school achievement*. Mad in America.  
<https://www.madinamerica.com/2020/01/emotional-intelligenceachievement/>
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). Mc Graw- Hill  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf)
- Connor, P., Hill, A., Kaya, M. y Martin, B. (2019). *The measurement of emotional intelligence: A critical review of the literature and recommendations for researchers and practitioners*. *Frontiers in Psychology*, 10(1), 1-19.  
[https://www.researchgate.net/publication/333431794\\_The\\_Mea](https://www.researchgate.net/publication/333431794_The_Mea)

surement\_of  
\_Emotional\_Intelligence\_A\_Critical\_Review\_of\_the\_Literature\_  
and\_Recom mendations\_for\_Researchers\_and\_Practitioners

Coser, L.A. (2016). *The functions of social conflict*. Nueva York: Free Press. <https://www.beyondintractability.org/bksum/coser-functions>

Cruzado, E. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en alumnos de 4to grado de secundaria de la I.E. nuestra señora de las mercedes de bellavista-Sullana- Piura*. [Tesis para optar el grado de licenciada en Psicología]. Facultad de ciencias de la salud, repositorio de la Universidad nacional de Piura <https://repositorio.unp.edu.pe>

Cuenca, N. (2016). *Inteligencia emocional y actitud hacia la conducta violenta en estudiantes de nivel secundario de una Institución Educativa del distrito de san Martin de Porres*. [Tesis para optar el grado de doctor en Psicología]. Repositorio Institucional de la Universidad UNIFE <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/143>

De Souza Barcelar, (2009). L.: *Una mirada genérica de los conflictos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. [www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm)

Díaz, A. González, I. y Lagos, M. (2016). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Material de apoyo Academia Judicial de Chile. <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-austral-de-chile/procedimientos-y-recursos-civiles/mecanismos->

alternativos-de-solucion-de-conflictos-material-docente-  
academia-judicial/27288284

Fernández, M. (2013). *La inteligencia emocional*. Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales Artículo N° 377, ISSN 1989-4988, pp.2-12. DEPÓSITO LEGAL MA 1356-2011. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173632.pdf>

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 19, núm. 3, diciembre, pp. 63-93 Universidad de Zaragoza, España <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>

Flores L. (2016). *Influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en adolescentes de la institución educativa 40201 técnico agropecuario, la colina, majes 2015*. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa. <https://repositorio.uap.edu.pe/>

Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. New York: Bantam Books. <https://etikhe.files.wordpress.com/2013/08/goleman-daniel-inteligenciasocial.pdf>

Goleman D, (2009). *Inteligencia emocional infantil y juvenil*. Madrid: Aguilar; 2009. <https://www.serlib.com/pdflibros/9788403099982.pdf>

Gutiérrez, Y. (2020). *Relación entre habilidades interpersonales e intrapersonales en una muestra de adolescentes colombianos*. [Tesis para optar el grado de maestro]. Fundación universitaria

Konrad Lorenz Centro de Investigaciones.  
<https://repositorio.konradlorenz.edu.co/bitstream/handle/001/4184/911182011%20-%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hakvoort, I., y Olsson, E. (2015). *The School's Democratic Mission and Conflict Resolution*. (Articles científico). La paz.  
<https://doi.org/10.1111/curi.12059>.

Hernández, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández R., Fernández C, y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. Cuarta Edición. México. pp. 277-291, 438-442.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Ind Psychiatry J. (2013). *Emotional intelligence and organizational effectiveness*. IPJ. Date of Web Publication 21-May-2014.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4085815/>

Ira, A. & Gomes, C. (2017). *Violence in schools: ¿what are the lessons for teacher education? Essay*. Assessment and Public Policies in Education. (Articles científico). Rio de Janeiro.  
<https://doi.org/10.1590/s010440362018002601574>.

Jorfi, H., Fauzy, H, Yaccob, B. y Shah, I. (2014). *Emotional Intelligence in Teaching: The Impact of Intrapersonal and Interpersonal (Emotional Intelligence's Dimensions) on Communication Effectiveness and Strategic Information Systems Planning (SISP)*. International Journal of Management and Administrative

Sciences, 1(1), 1-7.  
[https://www.researchgate.net/publication/311103877\\_Emotional\\_Intelligence\\_in\\_Teaching\\_The\\_Impact\\_of\\_Intrapersonal\\_and\\_Interpersonal\\_Emotional\\_Intelligence's\\_Dimensions\\_on\\_Communication\\_Effectiveness\\_and\\_Strategic\\_Information\\_Systems\\_Planning\\_SISP](https://www.researchgate.net/publication/311103877_Emotional_Intelligence_in_Teaching_The_Impact_of_Intrapersonal_and_Interpersonal_Emotional_Intelligence's_Dimensions_on_Communication_Effectiveness_and_Strategic_Information_Systems_Planning_SISP)

Kilmann, R. (2016). *Conflict Mode Instrument, also known as the TKI*. Madrid, España. <https://kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflictmode-instrument-tki/>

Mego A. (2019). Programa 'Soy feliz con mis Emociones' e inteligencia emocional en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro, [Tesis para optar el título de licenciada en psicología]. Repositorio universidad nacional Federico Villareal - Lima. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3003>

Luna A. & Sandoval J. (2021). *Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria*. Universidad de Guadalajara México. Revista Eirenet VOL. 04, NÚMERO 6, JUNIO 2021 <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/articulo/download/125/49/594>

Luna – Bernal A. (2018). *Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución*, Universidad de Guadalajara México Sincronía, núm. 74, pp. 178-204, <https://www.redalyc.org/journal/5138/513855742009/html/>

- Orbea, S. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del cantón Ambato*. [ Tesis para optar el título de licenciada en psicología Pontificia universidad católica del Ecuador].  
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2756>
- Obiols, M. (2005). *Diseño, desarrollo y evaluación de un programa de inteligencia emocional en un centro educativo*. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(3), 137-152.  
[https://www.researchgate.net/publication/39218347\\_Disenio\\_de\\_sarrollo\\_y\\_evaluacion\\_de\\_un\\_programa\\_de\\_educacion\\_emocional\\_en\\_un\\_centro\\_educativo](https://www.researchgate.net/publication/39218347_Disenio_de_sarrollo_y_evaluacion_de_un_programa_de_educacion_emocional_en_un_centro_educativo)
- Pascual, M. (2019). *Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal*. Suma Felicidad. <http://sumafelicidad.es/inteligencia-interpersonal-eintrapersonal>
- Pérez, E. & Gutiérrez, D. (2016). *El conflicto en las Instituciones Escolares*. *Universidad Autónoma Indígena de México. Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 3, enero-junio, 2016, pp. 163-180  
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Ramírez, T. (2002). *Como hacer un proyecto de investigación* (2° edición) Caracas Panano.  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11229>
- Redacción Rpp (2019). *Los niños que no regulan sus emociones Podrían tener problemas en la escuela*, RPP noticias. Publicado El 31 de octubre. <https://rpp.pe/peru/actualidad/los-ninos-que-no>



regulan-sus-emociones-podrian-tener-problemas-en-la-escuela-  
noticia-1227584

Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos; la tipología de los Conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona; Paidós.  
[https://www.academia.edu/11086805/C%C3%93MO\\_ANALIZAR\\_LOS\\_CONFLICTOS](https://www.academia.edu/11086805/C%C3%93MO_ANALIZAR_LOS_CONFLICTOS)

Robbins, S. (2005). *“Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones”*, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición.

Rodríguez A. (2019). *La inteligencia emocional en el manejo de los Conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo, |a Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos*. Revista científica CIENCIAEDUC. Venezuela.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170011/index.html>

Rodríguez, I. (2012). *Adaptación Psicométrica del Inventario de Estilo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono Norte de Lima Metropolitana*. [Tesis para optar el grado de licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo].  
[http://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci\\_n\\_del\\_inventario\\_de\\_estilos\\_de\\_manejo\\_de\\_](http://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de_)

Sakairi, Y., Nakatsuka, K. y Shimizu, T. (2014). *Development of the TwoDimensional Mood Scale for self-monitoring and self-regulation of momentary mood states*. Japanese Psychological

Research, 55(4), 338-349.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jpr.12021>

Salazar, N., Mosqueda, D. y Sánchez M. (2020). *La inteligencia Emocional: un camino para la resolución de conflictos en instituciones educativas rurales*. [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Católica del Oriente]. Delectus3(2), 1-14.  
<https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2>.

Sotomayor, M. (2019). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo ciclo, institución educativa Joaquín Capelo, La Merced*. [Tesis para optar el grado de licenciada en educación, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45004>

Talavera, I. y Zela, C. (2021). *Inteligencia emocional y estilos para el Manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios*. Revista científica de la universidad Nacional de Juliaca, vol. 7 n°2 <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/>

TalentSmart (2019). *Emotional intelligence*. Recuperado de <http://www.talentsmart.com/about/emotionalintelligence.php>

Tamayo y Tamayo M. (2016). *Técnicas de Investigación* (2° edición) México. Editorial Mc Graw Hill.  
[https://www.academia.edu/7012157/MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO](https://www.academia.edu/7012157/MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO)

Thomas K. & Kilmann R. (1997). *Developing a Forced-Choice Measure Of conflict-Handling Behavior: MODE Instrument*, Sage journals

3782).

<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001316447703700204>

Thomas, K., & Kilmann, R. (2008). *Thomas and Kilmann Instrument of Interpretive Report Modes*. Get content/uploads/2016/04/25.Thomasdo Kilma..pdf

Trigoso, M., (2017). *Inteligencia emocional en jóvenes españoles y peruanos: variables psicológicas y educativas*. [Tesis para optar el grado de doctor]. Universidad de León España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=41166>

Ugarriza, N. y Pajares, L. (2004). *Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: NA, en niños y adolescentes*. Manual técnico. Lima: Autoedición. [https://www.academia.edu/36406153/Manual\\_Baron\\_Ice\\_Na](https://www.academia.edu/36406153/Manual_Baron_Ice_Na)

Organización de las naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación. (2020). *Promoción del bienestar socioemocional de los niños y los jóvenes durante las crisis*. UNESDOC Biblioteca digital- ED/2020/IN1.2, 7 paginas. [7https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373271\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373271_spa)

Vargas, Montserrat, & Amador, Luis V., & Pérez de Guzmán, Victoria (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (18),99-114. [fecha de Consulta 30 de Julio de 2022]. ISSN: 1139-1723. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008>

- Vélez, A. (2020). *La clave del aprendizaje está en la Educación emocional*. RPP noticias. <https://rpp.pe/peru/actualidad/la-clave-del-aprendizaje-esta-en-la-educacion-emocional-noticia-1264702>
- Vinyamata, Alzate, Burguet & Moreno. (2003). *Comprender el conflicto y actuar educativamente. Aprender del conflicto*. España: Graó. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>
- Villena, M; Justicia, F., & Fernández, E. (2016). *Teacher assertiveness in the development of students' social competence*. Electronic Journal of Research in Educational Psychology. (Articles scientific). <http://investigacionpsicopedagogica.org/revista/new/english/ContadorArticulo.php?1051>.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario –Lurín –Lima

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la influencia de la Inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p> <p><b>Problema específico 1:</b> ¿Cuál es la influencia de la dimensión intrapersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Cuál es la influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes del VI ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Cuál es influencia de la adaptabilidad en el manejo de conflictos de los estudiantes del VI ciclo de la Institución</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario – Lurín</p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Identificar la influencia de la dimensión intrapersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Identificar la influencia de la dimensión interpersonal en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Identificar la influencia de la adaptabilidad en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Objetivo específico 4:</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b> La inteligencia emocional influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Hipótesis específica 1:</b> La dimensión intrapersonal influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b> La dimensión interpersonal influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b> La adaptabilidad influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Hipótesis específica 4:</b> El manejo de estrés influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Hipótesis específica 5:</b></p>	<b>Variable 1: Inteligencia emocional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles de rango</b>
			Intrapersonal	-Nivel de empatía -Relaciones interpersonales -Manejo social -Responsabilidad social	1,4,7,2 3,28,3 0	Muy rara vez	Alto (116 a mas)
			Interpersonal	-Comprensión emocional de sí mismo -Asertividad - Autorrealización - Independencia	2,3,6,1 2,14, 15,20, 21,26	Rara vez	Promedio (85 a 115)
			Adaptabilidad	-Solución de problemas -Experimenta con la realidad -Flexibilidad -Contrasta soluciones	8,10,1 3,16,1 9,22,2 4	A menudo	Por mejorar (84 a menos)
			Manejo de estrés	-Tolerancia al stress -Manejo del estrés -Control de impulsos	5,9,17, 27,29	Muy a menudo	
			Impresión positiva	-Imagen personal que proyecta de sí mismo. -autoconocimiento -Acepta la opinión de los demás.	11,18, 25		
<b>Variable 2: Manejo de conflictos</b>							
complaciente	-Prefiere tomar el tema a partir de puntos concordantes -Sacrifica sus propios deseos y necesidades por los demás.	1,	<b>ordinal</b>				

<p>Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p> <p><b>Problema específico 4:</b> ¿Cuál es la influencia de la dimensión manejo de estrés en el manejo de conflictos de los estudiantes del VI ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p> <p><b>Problema específico 5:</b> ¿Cuál es la influencia de la dimensión estado de ánimo en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín?</p>	<p>Identificar la influencia del manejo de estrés en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p> <p><b>Objetivo específico 5:</b> Identificar la influencia del estado de ánimo en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p>	<p>El estado de ánimo influye en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario de Lurín.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1042 187 1250 297"></td> <td data-bbox="1258 187 1568 297">-Se interesa mucho por los sentimientos y la buena relacion de las personas</td> <td data-bbox="1575 187 1662 297">4, 15,23, 25,29</td> <td data-bbox="1669 187 1791 297">nunca (1)</td> <td data-bbox="1799 187 1887 297">Adecuado (92-120)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1042 302 1250 439">competidor</td> <td data-bbox="1258 302 1568 439">-Se muestra convencido por alcanzar sus metas y objetivos -Busca el triunfo de sus ideas con argumentos opiniones y puntos de vista.</td> <td data-bbox="1575 302 1662 439">3,7,10 ,11, 16,24</td> <td data-bbox="1669 302 1791 439">algunas veces (2)</td> <td data-bbox="1799 302 1887 439">Regular (61-91)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1042 445 1250 559">comprometido</td> <td data-bbox="1258 445 1568 559">-Cede ante los conflictos a beneficio de los involucrados. -Busca una combinación de perjuicios y beneficios para todos.</td> <td data-bbox="1575 445 1662 559">2,9,13 ,19,21 ,26</td> <td data-bbox="1669 445 1791 559">frecuente mente (3)</td> <td data-bbox="1799 445 1887 559">No adecuado (30-60)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1042 565 1250 702">Colaborador</td> <td data-bbox="1258 565 1568 702">-Busca ayuda cuándo lo necesita. -Respeta sus ideas e interese y los ajenos. -Busca resolver el problema de manera inmediata.</td> <td data-bbox="1575 565 1662 702">5,18,1 2,28, 20,30</td> <td data-bbox="1669 565 1791 702">siempre (4)</td> <td data-bbox="1799 565 1887 702"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1042 708 1250 853">Evasivo</td> <td data-bbox="1258 708 1568 853">-Evita los problemas y responsabilidades -Toma un tiempo prudencial antes de decir una solución. -Prefiere despreocuparse por las diferencias ajenas.</td> <td data-bbox="1575 708 1662 853">6,14,2 7,8,17 ,22</td> <td data-bbox="1669 708 1791 853"></td> <td data-bbox="1799 708 1887 853"></td> </tr> </table>		-Se interesa mucho por los sentimientos y la buena relacion de las personas	4, 15,23, 25,29	nunca (1)	Adecuado (92-120)	competidor	-Se muestra convencido por alcanzar sus metas y objetivos -Busca el triunfo de sus ideas con argumentos opiniones y puntos de vista.	3,7,10 ,11, 16,24	algunas veces (2)	Regular (61-91)	comprometido	-Cede ante los conflictos a beneficio de los involucrados. -Busca una combinación de perjuicios y beneficios para todos.	2,9,13 ,19,21 ,26	frecuente mente (3)	No adecuado (30-60)	Colaborador	-Busca ayuda cuándo lo necesita. -Respeta sus ideas e interese y los ajenos. -Busca resolver el problema de manera inmediata.	5,18,1 2,28, 20,30	siempre (4)		Evasivo	-Evita los problemas y responsabilidades -Toma un tiempo prudencial antes de decir una solución. -Prefiere despreocuparse por las diferencias ajenas.	6,14,2 7,8,17 ,22		
	-Se interesa mucho por los sentimientos y la buena relacion de las personas	4, 15,23, 25,29	nunca (1)	Adecuado (92-120)																								
competidor	-Se muestra convencido por alcanzar sus metas y objetivos -Busca el triunfo de sus ideas con argumentos opiniones y puntos de vista.	3,7,10 ,11, 16,24	algunas veces (2)	Regular (61-91)																								
comprometido	-Cede ante los conflictos a beneficio de los involucrados. -Busca una combinación de perjuicios y beneficios para todos.	2,9,13 ,19,21 ,26	frecuente mente (3)	No adecuado (30-60)																								
Colaborador	-Busca ayuda cuándo lo necesita. -Respeta sus ideas e interese y los ajenos. -Busca resolver el problema de manera inmediata.	5,18,1 2,28, 20,30	siempre (4)																									
Evasivo	-Evita los problemas y responsabilidades -Toma un tiempo prudencial antes de decir una solución. -Prefiere despreocuparse por las diferencias ajenas.	6,14,2 7,8,17 ,22																										
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b> <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal correlacional Alvares (2020). <b>Método:</b> Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo</p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b> <b>Población:</b> Estuvo conformada por 96 estudiantes de 5° de secundaria de la I.E. Miguel Grau Seminario de Lurín. <b>Muestra:</b> De la población general se tomó una muestra de 74 estudiantes de 5° de secundaria</p>	<p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> <b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Autor: Bar-On Ice (1997) Ámbito de aplicación: Lima Forma de aplicación: Individual <b>Variable 2:</b> Manejo de conflictos Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Thomas y Kilmann (1974) Ámbito de aplicación: Lima Forma de aplicación: Individual</p>	<p><b>ESTADISTICA A UTILIZAR</b> <b>DESCRIPTIVA</b> Los datos de la muestra, se procesarán en el programa estadístico SPSS versión 24.0, donde se elaborarán tablas de y figuras para el análisis descriptivo y comparativo, de las variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente chi cuadrado que es una medida de correlación que mide el grado de relación o asociación de las variables en estudio, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>																									

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Es definida como una inteligencia social, que ayuda a poder reconocer nuestras emociones y las de los demás, poder diferenciar una de otras y utilizar esa información para así poder guiar nuestro pensamiento y acciones Bar-On (1997).	El instrumento para medir la variable inteligencia emocional que se utilizó fue el inventario emocional de Bar-On: NA que usa una escala tipo Likert de 4 puntos	Intrapersonal	-Nivel de empatía -Relaciones interpersonales -Manejo social -Responsabilidad social	<b>Ordinal</b>  Rara vez  Muy rara vez  A menudo  Muy a menudo
			Interpersonal	-Comprensión emocional de sí mismo -Asertividad - Autorrealización - Independencia	
			Adaptabilidad	-Solución de problemas -Experimenta con la realidad -Flexibilidad -Contrasta soluciones	
			Manejo de estrés	-Tolerancia al stress -Manejo del estrés -Control de impulsos	
			Impresión positiva	-Imagen personal que proyecta de sí mismo. -autoconocimiento -Acepta la opinión de los demás.	
Manejo de conflictos	se define como la forma en que nos aproximamos a la otra parte durante una situación conflictiva Abas (2010).	Para medir esta segunda variable se utilizó el cuestionario de Thomas & Kilmann este instrumento nos da información de cinco estilos de manejo de conflictos y como las personas utilizan cada uno de ellos.	Complaciente	-Prefiere tomar el tema a partir de puntos concordantes -Sacrifica sus propios deseos y necesidades por los de otras personas. -Se interesa mucho por los sentimientos y la buena relación de las personas	<b>ordinal</b>  nunca (1)  algunas veces (2)  frecuentemente (3)  siempre (4)
			Competidor	-Se muestra convencido por alcanzar sus metas y objetivos -Busca el triunfo de sus ideas con argumentos opiniones y puntos de vista.	
			Comprometido	-Cede ante los conflictos a beneficio de los involucrados. -Busca una combinación de perjuicios y beneficios para todos	
			Colaborador	-Busca ayuda cuando lo necesita. -Respeto sus ideas e interés y los ajenos. -Busca resolver el problema de manera inmediata.	
			evasivo	-Evita los problemas y responsabilidades -Toma un tiempo prudencial antes de decir una solución. -Prefiere despreocuparse por las diferencias ajenas.	

### Anexo 3: Instrumento de evaluación de la variable IE

#### INVENTARIO EMOCIONAL BARON: NA ABREVIADA

Adaptado por Dra. Nelly Ugarriza Chávez Y Liz Pajares del Águila

##### INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay 4 posibles respuestas:

**1.-muy rara vez      2.- rara vez      3.- a menudo      4.- Muy a menudo**

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas la mayor parte del tiempo en la mayoría de lugares. Elige una y solo una respuesta para cada oración y coloca un X sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es RARA VEZ, has un aspa en el número 2. Esto no es un examen, no existen respuestas buenas o malas.

Ítems		muy rara vez	rara vez	a menudo	muy a menudo
		1	2	3	4
1.	Me importa lo que sucede a las personas.				
2.	Es fácil decirle a la gente como me siento.				
3.	Me gustan todas las personas que conozco.				
4.	Soy capaz de respetar a los demás.				
5.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
6.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
7.	Pienso bien de todas las personas.				
8.	Peleo con la gente.				
9.	Tengo mal genio.				
10.	Puedo comprender preguntas difíciles.				
11.	Nada me molesta.				
12.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
13.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
14.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
15.	Debo decir siempre la verdad.				
16.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil cuando yo quiero.				
17.	Me molesto fácilmente.				
18.	Me agrada hacer cosas para los demás.				
19.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
20.	Pienso que soy el o la mejor en todo lo que hago.				



21.	Para mi es fácil decirle a las personas como me siento.				
22.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
23.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
24.	Soy bueno o (a) resolviendo problemas.				
25.	No tengo días malos.				
26.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				
27.	Me disgusto fácilmente.				
28.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
29.	Cuando me molesto actúo sin pensar.				
30.	Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				

#### **Anexo 4:** Instrumento de evaluación de la variable manejo de conflictos

### **INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de su forma de pensar o actuar, como sus deseos o ideas difieren de las de otras personas. ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones? No existen respuestas adecuadas o inadecuadas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.				
<b>2</b>	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
<b>3</b>	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
<b>4</b>	Sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de la otra				

	persona.				
<b>5</b>	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
<b>6</b>	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
<b>7</b>	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
<b>8</b>	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
<b>9</b>	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
<b>10</b>	Soy una persona que se mantiene firme con sus ideas.				
<b>11</b>	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
<b>12</b>	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
<b>13</b>	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener en algunas de las mías.				
<b>14</b>	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones o conflictos con otros.				
<b>15</b>	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
<b>16</b>	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
<b>17</b>	Soy de las personas que piensa que los problemas se solucionan con el tiempo.				
<b>18</b>	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
<b>19</b>	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
<b>20</b>	Prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
<b>21</b>	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
<b>22</b>	Soy de las personas que no le gusta entrar en situaciones de conflictos.				
<b>23</b>	Si la posición de la otra persona es muy importante para ella, le doy la razón.				
<b>24</b>	Utilizo todo lo que puedo para convencer a los demás.				
<b>25</b>	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
<b>26</b>	Entre mi punto de vista y el de los demás propongo una solución intermedia.				
<b>27</b>	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
<b>28</b>	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
<b>29</b>	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.				
<b>30</b>	Expreso mis ideas y pregunto a los demás sus opiniones.				

## **Anexo 5:** Confiabilidad de los instrumentos de evaluación

### **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue calculado mediante los resultados obtenidos tras la aplicación a una muestra piloto de 15 personas similares a la muestra de estudio. Para fijar la regla de valoración se consideró lo expuesto por (Ruiz Bolívar 2002), quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

#### *Coeficiente de fiabilidad de la escala de medición*

	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Cuestionario de Inteligencia Emocional	.711	15
Cuestionario de Manejo de conflictos	.774	15

Según los resultados los Coeficientes de fiabilidad son de .711 y .774. En razón a ello se concluye que dichos cuestionarios antes mencionados tienen alta confiabilidad.

## Anexo 6: Carta de presentación emitida por la UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 24 de mayo de 2022  
Carta P. 0177-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Licenciado  
Medina Echevarría, Estewar  
Sub Director  
I. E. Miguel Grau Seminario Lurín -Lima

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a QUISPE DE LA CRUZ, ANA ROXANA; identificada con DNI N° 44114888 y con código de matrícula N° 7002621481; estudiante del programa de MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario –Lurín -Lima**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador QUISPE DE LA CRUZ, ANA ROXANA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 7: Autorización para colocar el nombre de la I.E. en la tesis



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA "MIGUEL GRAU SEMINARIO"**  
**GEL N° 01 – CONO SUR – Urb. "LOS CLAVELES" – LURÍN**

*"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"*

I.E. Miguel Grau Seminario  
Urb. Los claveles km, 39 ½- Antigua panamericana sur

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

*La Dirección de la I.E. Miguel Grau Seminario, UGEL N° 01 San Juan de Miraflores.*


**Hace constar.**

Que, la señorita **Ana Roxana Quispe de la cruz**  
Se le autoriza colocar el nombre de la I.E. Miguel Grau Seminario en su trabajo de investigación **Tesis** que lleva como título: **Inteligencia emocional en el manejo de conflictos de estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Miguel Grau Seminario Lurín –Lima 2022.**

La institución educativa, precisa que toda información solicitada y proporcionada será de uso estrictamente académico.

Es propicia la ocasión para testimoniarnos muestras de mis mejores consideraciones y estima personal.

Atentamente.



Mg. Lorelli Rodríguez Bustamante  
DIRECTORA

## Anexo 8: Autorización para la aplicación de los instrumentos



*“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional*

I.E. MIGUEL GRAU SEMINARIO

Urb. los Claveles- Km. 39 1/2- Antigua Panamericana Sur.

### **CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

La Dirección de la I.E. Miguel Grau Seminario, UGEL N°01 San Juan de Miraflores.

#### **HACE CONSTAR:**

Que, la Señorita **ANA ROXANA QUISPE DE LA CRUZ**

Se Autoriza realizar la aplicación de instrumentos de evaluación psicológica (inventario de inteligencia emocional de Bar – On Ice y manejos de conflictos de Thomas y Kilmann), para la realización de trabajo de investigación dirigidos a los alumnos de nuestra I.E.

La Institución Educativa, precisa que toda información proporcionada será de uso exactamente académico.

Es propicia la ocasión para testimoniar las muestras de mis mejores consideraciones y estima personal.

Atentamente,





# Anexo 10: Base de datos variable manejo de conflictos

EXCEL BASE DE DATOS -V2 TOMAS-KILMANN - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG			
	Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL	VAREM		
E1	3	3	2	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	14	2			
E2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	12	2		
E3	3	4	2	1	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	16	2		
E4	4	4	1	4	4	4	2	3	4	1	1	1	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	91	2		
E5	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	73	2	
E6	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	74	2	
E7	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	4	3	1	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	4	2	78	2		
E8	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	75	2		
E9	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	90	2	
E10	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	1	74	2	
E11	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	67	2		
E12	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	1	3	1	1	2	2	2	3	4	74	2	
E13	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71	2	
E14	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	81	2	
E15	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	74	2	
E16	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	80	2	
E17	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65	2	
E18	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79	2	
E19	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	79	2	
E20	2	2	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	75	2
E21	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	68	2	
E22	3	3	1	2	1	4	2	1	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	72	2	
E23	2	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	94	2
E24	2	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	75	2
E25	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	96	1	
E26	2	3	2	1	2	4	2	4	1	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	53	2	
E27	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	97	1
E28	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	1	
E29	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	2	
E30	2	3	4	2	2	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	99	2
E31	4	2	4	2	1	2	4	4	1	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	1	93	2	
E32	3	4	4	2	2	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	4	2	4	2	94	1
E33	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	94	1	
E34	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	94	2
E35	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	105	1	
E36	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	96	1	
E37	4	4	4	2	2	4	2	2	1	4	3	4	3	4	4	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	3	91	2
E38	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	91	2	
E39	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	97	2	
E40	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	67	2	
E41	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	85	2
E42	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	83	2
E43	2	2	4	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	61	2	
E44	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62	2	
E45	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	1	
E46	3	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	93	1	
E47	1	3	3	1	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	89	2
E48	1	4	2	2	2	4	2	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	2	
E49	4	4	4	1	1	4	2	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	69	2	
E50	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82	2
E51	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	64	2

Hoja1

Listo Promedio: 1.77027027 Recuento: 74 Suma: 131

50%

06:11 24/07/2022



## Anexo 11: Fotos de aplicación de los instrumentos de evaluación

