



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en Docentes del
Nivel Inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de
Lurigancho, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Porta Chanco Teresa (ORCID: 0000-0001-5991-1181)

ASESOR:

Mg. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme sabiduría, fuerza y amor para culminar nuestro trabajo de investigación. A mis padres, Fedencio y Sonia, mi fuente de felicidad, amor e motivación. A Nestor Roberto, mi amado esposo, familiares y amistades por su apoyo incondicional y enriquecer el resultado final.

Agradecimiento

- A la Universidad César Vallejo por contribuir en mejora la calidad educativa de nuestro país.
- A mi asesor Mg. Marco Antonio Candia Menor por su paciencia, consejos, guía permanente e incondicional durante todo el proceso de la elaboración de la presente Tesis.
- A la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho por el permiso para la aplicación de los instrumentos dados.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo de diseño de investigación	23
3.2 Variables y Operacionalización	25
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	54
ANEXO	

Índice de tablas.

		Página
Tabla 01	Inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho,2020	31
Tabla 02	Autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho,2020.	32
Tabla 03	Tabla 03 Autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho,2020.	33
Tabla 04	Tabla 04 Automotivación y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho,2020.	34
Tabla 05	Tabla 05 Empatía y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho,2020.	35
Tabla 06	Habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel de la Rea Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho, 2020.	36
Tabla 07	Prueba de normalidad.	37
Tabla 08	Correlación inteligencia emocional y resolución de conflictos.	38
Tabla 09	Correlación autoconciencia y resolución de conflictos.	39
Tabla 10	Correlación autocontrol emocional y resolución de conflictos.	40
Tabla 11	Correlación automotivación y resolución de conflictos.	41
Tabla 12	Correlación empatía y resolución de conflictos.	42
Tabla 13	Correlación habilidades sociales y resolución de conflictos.	43

Índice de figuras.

		Página
Figura 01	Diseño correlacional transversal.	24
Figura 02	Diagrama de barra agrupadas de inteligencia emocional y resolución de conflictos.	31
Figura 03	Diagrama de barra agrupadas de autoconciencia emocional y resolución de conflictos	32
Figura 04	Diagrama de barra agrupadas de autocontrol emocional y resolución de conflictos	33
Figura 05	Diagrama de barra agrupadas de automotivación emocional y resolución de conflictos	34
Figura 06	Diagrama de barra agrupadas de empatía y resolución de conflictos	35
Figura 07	Diagrama de barra agrupadas de habilidades sociales y resolución de conflictos	36

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en docentes del Nivel Inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho, 2020.

Su metodología de la investigación fue tipo aplicada, de diseño no experimental y de corte trasversal. Nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. La población de estudio fue censal, conformada por 33 docentes. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para ambas variables.

La presente investigación respecto al objetivo general, demuestra que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.802, demostró una alta asociación entre las variables, además de ser la correlación positiva.

Palabras clave: Inteligencia emocional, emociones, resolución de conflictos.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine what relationship exists between emotional intelligence and conflict resolution in teachers of the Initial Level of the Educational Network N ° 10 of San Juan de Lurigancho, 2020.

Her research methodology was applied type, non-experimental design and cross-sectional. Correlational level, quantitative approach and deductive hypothetical method. The study population was census, made up of 33 teachers. The research technique was the survey and the data collection instrument was the questionnaire for both variables.

This research regarding the general objective, shows that there is a direct relationship between emotional intelligence and conflict resolution in teachers of the initial level of the Educational Network N ° 10 of San Juan de Lurigancho, 2020; being that the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.802, showed a high association between the variables, in addition to being a positive correlation.

Keywords: Emotional intelligence, emotions, conflict resolution.

I. INTRODUCCIÓN

Todo docente durante su labor de educador se enfrenta a diversos conflictos dentro de la institución, cuya resolución de conflicto depende de la forma como regulemos las emociones propias; por ello se dice que el choque no es positivo ni negativo.

Es destructor cuando se llega a la violencia física, verbal o psicológica, cuando una de las partes busca sus propios intereses y no consideran la relación que tiene con el otro, ni toma en cuenta sus necesidades. Según Iglesias (como se citó en Ponce, 2014) manifiesto que el conflicto no es ni negativo ni positivo, lo determinante es cómo se le hace frente utilizando creativamente herramientas que permita una convivencia social; pacífica y armónica.

El conflicto entre docentes es un suceso inevitable y natural de la convivencia escolar, el desafío está en que el conflicto sea resuelto de la mejor manera y sin presiones por ambas partes o grupos. Sin embargo, la realidad es otra; dentro de las instituciones educativa existen docentes que ante una problemática ninguna de las partes quiere ceder o perder, se levantan la voz, discuten, se insultan, perdiendo el control de sus emociones, dejándose llevar por la ira. No es malo enojarse, sentir cólera o ponerse triste, pero, si es importante darse cuenta que lo que estamos haciendo nos lastima y a la otra persona también. Según Martínez (2005) los conflictos siempre han existido y como están dentro de la vida humana y, por ende, en el ámbito educativo es la necesidad reconocerlos como parte de la vida institucional, analizarlos y poner en práctica el autocontrol emocional para gestionar la intensidad de las emociones.

Como también, es necesario incorporar en el comportamiento del docente la inteligencia emocional, para reconocer, sentir, nuestras emociones y mejorar las relaciones con los demás, ante los fenómenos emocionales. Según Goleman (1995) la inteligencia emocional es la habilidad que logra el ser humano de identificar, aceptar y gestionar lúcidamente sus propias emociones y del resto. Es decir, ésta habilidad permite al sujeto reconocer, aceptar y dominar sus emociones negativas. Asimismo, cumplir sus metas planteadas y ayudar a los demás. En ese proceso de gestionar adecuadamente las emociones, el sujeto adquiere la aptitud para la auto reflexión de las propias emociones y regulación de las misma.

Actualmente, el uso de la inteligencia emocional, es de vital importancia, pues como lo señala Velasco (2001) hace referencia a la capacidad de comunicarse con las demás personas de manera armoniosa; ello implica, saber manejar situaciones en la cual la relación interpersonal puede ser dinámica, negociadora, bajo una administración integradora y participativa. En definitiva, la inteligencia emocional permite mantener una adecuada comunicación con los demás y mejorar las relaciones intrapersonales e interpersonales. Sin embargo, cuando se pregunta a una persona ¿Cómo te sientes?, muchas veces responden de manera cortante “bien o mal”, que en ocasiones termina en una comunicación muy rápida, reflejándose así que tiene dificultad en identificar cómo se siente emocionalmente y expresarlo; pudiendo ocasionar una baja autoestima y aislamiento en futuras conversaciones.

Muchas veces los choques que se origina en el ámbito educativo no siempre tienen una adecuada resolución, es común observar que, en los rostros de los docentes, personal administrativo u otros, aparezcan expresiones de malestar, descontento, enfado, miedo por la situación presente o el aumento de tensión en el ambiente, incluso llegando a producir enfrentamientos verbales o violencia física, teniendo como resultado un inadecuado modelo de comportamiento para el estudiante, padre de familia, directivos o colegas. Un docente debe ser emocionalmente inteligente, porque, es un representante básico para la transmisión de valores, saberes y formación integral de los niños. Por lo tanto, los docentes deben ser modelos y guía emocional.

Al respecto Extremera, Fernández, & Berrocal (2004) señaló que el desarrollo educativo no sólo consiste en la transmisión de conocimiento, sino también en transmitir esquemas de comportamiento, teniendo en consideración de que el educador es el símbolo principal de la enseñanza en el aula, quien guía a los estudiantes en su aprendizaje, promoviéndolos a seguir venciendo los momentos frustrantes en las aulas, a través de estrategias que les permita su aprendizaje.

La escasa comunicación y desacuerdos entre colegas a la hora de tomar decisiones ocasiona y produce conflictos personales e interpersonales. Los conflictos presentados entre el equipo colaborador del centro de trabajo, dificulta las buenas relaciones y afecta al clima organizacional, por las situaciones

complejas presentadas según su interés, valores y cultura. Según Huerta y Rodríguez (2014) dijo que el conflicto es un estado de las personas, donde los personajes luchan con el fin de alcanzar sus objetivos cada uno con sus respectivos intereses; obteniendo como resultado final un clima frustrado y destructivo.

La actitud del individuo para decidir hacer frente a un conflicto es importante; pues nos permite prevenir, evitar y manejar el mismo. Según López (2013) indicó que la actitud es el comportamiento del sujeto ante la vida y resaltó la importancia de adoptar una actitud positiva como la amabilidad y respeto a los otros.

A nivel internacional, en el periódico la Opinión de Málaga el día 10 de febrero en su publicación manifestó que el IES Sierra Almijara de Nerja tiene desde hace tres años un Departamento de Inteligencia emocional integrado por siete profesores quienes tienen formación en resolución de conflictos o mediación, estos profesionales se dedican de una a dos horas a la semana a intervenciones con los estudiantes relacionados en caso de acoso, peleas, conflictos con docentes o ansiedad y estrés. Desde su puesta en marcha, utilizando las herramientas de inteligencia emocional y resolución de conflictos han logrado reducir notablemente la conflictividad en este centro de compensatoria (Fernández,2020).

En este contexto, el equipo de profesorado que laboran en el IES Sierra Almijara de Nerja, son profesionales que utilizan herramientas de inteligencia emocional para la resolución de conflictos de sus alumnos, quienes logran manejar sus emociones, tener más seguridad y reducir la conflictividad dentro o fuera del Instituto. Dicho por otras palabras, La IES Sierra de Nerja se preocupa por impartir la educación emocional a sus alumnos, por ello creo dentro de su institución el Departamento de Inteligencia Emocional y el Aula de Resolución de Conflictos para dar servicio al alumnado y ayudarlos a regular sus emociones y modificar su conducta. Para lograr esos objetivos, se puede observar la importancia que los docentes tengan desarrollado su inteligencia emocional, así como la formación en resolución de conflictos.

A nivel nacional, según el autor Sebastián (2017) consideró que las personas que saben canalizar la parte emocional en sus vidas, son las que tienen mejor disponibilidad de resolver situaciones con buen criterio, asumiendo

responsabilidades, y actuando con positivismo, siendo un buen referente frente a los demás. Es decir, son sujetos que tienen la capacidad de regular sus emociones, socialmente equilibrados, extrovertidos, responsables y se sienten a gusto consigo mismo y con los demás.

A nivel local, en las diferentes instituciones educativas de la Red Educativa N° 10, se observó que un número significativo de docentes del nivel educativo inicial, desarrollan sus temas según programación, realizan esfuerzos para innovar sus conocimientos asistiendo a diversas capacitaciones en materias de su competencia, y disposiciones del sector educativo, ello a fin de nutrir sus hojas de vida y a la vez contar con mayores recursos para el desarrollo de su trabajo en las aulas. Sin embargo, adicionalmente se observó que la mayoría de los docentes muestran una actitud negativa frente a diversas situaciones como al elaborar y cumplir el plan anual de las actividades en una fecha determinada, manifestando desacuerdos, puesto que cada quien opina de manera diferente, no trabajan en equipo, muestran apatía, desinterés, falta de compromiso y por ende, no logran consensuar, un número de veces termina en discusiones o conflictos interpersonales por diversos motivos, resquebrajando la disciplina interna de la institución, reflejando falta de progreso de su inteligencia emocional frente a los conflictos interpersonales.

En ese sentido se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020? Y los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020?, ¿Qué relación existe entre autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020?, ¿Qué relación existe entre automotivación y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020?, ¿Qué relación existe entre empatía y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020?, ¿Qué relación existe entre habilidades sociales y resolución de conflictos

en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020?.

La justificación teórica porque, se realizó una recopilación y revisión minuciosa de la literatura y el contenido de la investigación realizada servirá para futuras investigaciones. La justificación metodológica porque realizamos la aplicación del método científico dentro del proceso investigativo. Los instrumentos que se empleó en este trabajo de investigación paso por dos procesos, primera es la validez en el cual está respaldado por tres especialistas. Segundo es de confiabilidad porque se realiza a través de Alfa de Cronbach. Los instrumentos utilizados pueden modificarse a la realidad donde lo apliquen los nuevos investigadores y ayudar a crear un nuevo instrumento para la recolección de datos. La justificación práctica justifica porque, se estudió minuciosamente a las instituciones educativas del nivel inicial en ese sentido se diagnosticó la inteligencia emocional y la resolución de conflicto en los docentes y producto de los resultados se elaboró un plan de mejora y las recomendaciones del caso para atacar los puntos débiles de las variables estudiadas. También esta investigación dio a conocer la relación de las variables que son: la inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho,2020. Mediante el enfoque Cuantitativo, se midió las respuestas recolectadas de las dos variables indicadas anteriormente. Es decir, por el cual no se manipulará ninguna variable. La justificación social, la idea es que si se toman en cuenta las recomendaciones del trabajo de investigación este tendrá un impacto positivo en la Red educativa N° 10 y por ende en la sociedad.

De la acumulación de los problemas anteriormente visto se formuló los siguientes objetivos. Cómo objetivo general: Fue determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020. Y cómo objetivo específico son: Determinar qué relación existe entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, determinar qué relación existe entre autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, determinar qué relación existe

entre automotivación y resolución de conflictos en docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, determinar qué relación existe entre empatía y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, determinar qué relación existe entre habilidades sociales y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

El estudio planteó como hipótesis general: Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020. Hipótesis específicas: Existe una relación directa entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, existe una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, existe una relación directa entre automotivación y resolución de conflictos en docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, existe una relación directa entre empatía y resolución de conflictos en docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020, existe una relación directa entre habilidades sociales y resolución de conflictos en docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional

Briones (2020). En su indagación tuvo como objetivo determinar la influencia entre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019. Como teórico base usó a Goleman (2016) para la primera variable y a Rubbins y Judge (2018) para la segunda variable. Su metodología fue descriptiva y correlacional causal, con una población de 88 estudiantes teniendo como instrumento la encuesta. Concluyó que: variable 1 tiene una influencia significativa alta en la variable 2. Ya que el puntaje Wald es 6,737 mayor de 4 y el valor de significación $p: 0,009 < \alpha: 0,01$.

Sebastián (2017). En su tesis tuvo como finalidad definir el grado de relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto de los docentes en

las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima. Bajo el soporte teórico de Extremera y Fernández (2004) y Thomas y Kilmann (1981). Su metodología empleada fue un diseño no experimental transaccional correlacional. Empleo una muestra de 105 docentes, cuyo instrumento fue el cuestionario TMMS-24 de Extremera y Fernández y el cuestionario TKI de Thomas y Kilmann. Sus resultados estadísticos fueron obtenidos a través de Rho de Spearman = 0,499. Es decir, hay una correlación directa y débil entre la primera variable y segunda variable.

Magallanes (2018). Su tesis tuvo como finalidad general demostrar la relación entre Inteligencia emocional y solución de conflictos en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo. Aplicó la teoría de Salovey y Mayer y el Modelo de Bar-On y para la segunda variable se basó en Vera (2005). La metodología que empleó fue el método hipotético deductivo, de diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo correlacional, Su población fue de 86 personas, aplicó la técnica de la encuesta. Su resultado estadístico después de aplicar el coeficiente de Spearman = 0,784 y un nivel de significancia de $p=0,000$ con el cual demostró que existe correlación positiva moderada entre ambas variables .

Silva (2018). En su estudio tuvo como finalidad determinar si existe relación entre Inteligencia emocional y la manera de resolver los conflictos en los trabajadores del Centro de Salud "Gustavo Lanatta Lujan" Comas 2017. Bajo el soporte teórico Baron (1997) y para la otra variable Rahim y Bonona (1979). Su metodología que empleó fue diseño no experimental, descriptivo correlacional. Su población de estudio = 40 trabajadores. Su instrumento de recolección de datos que utilizó fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar – On y el Inventario de Resolución de conflictos de ROCI II. Su resultado estadístico indica que obtuvo un valor de 0.992 en la correlación de Spearman lo que muestra que las variables tienen relación directa.

Bueno (2018), Elaboró su investigación con la finalidad principal de determinar la relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco la Nación Tacna. Sus teóricos base de apoyo fueron de López, Acosta, García y Fumero (2006) y Chiavenato (2004). Utilizaron la prueba

TMMS – 24 de Salovey y Mayer y para la segunda variable utilizó el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Su investigación fue Descriptiva – correlacional y el diseño No experimental. Su muestra = 40 trabajadores. Su resultado estadístico= 0.926, refleja la correlación positiva fuerte entre las variables.

Huarsaya (2017). En su trabajo de estudio tuvo como finalidad general determinar la relación entre la inteligencia emocional, socialización y sus efectos en la solución de los conflictos en los estudiantes del quinto grado de Secundaria de Instituciones Educativas Estatales de la Región de Puno 2015. Sus instrumentos que utilizó fueron el Inventario de Bar-On y el Cuestionario. La metodología empleada fue no experimental, el diseño descriptivo correlacional, aplicada. La muestra fue = 384 estudiantes del quinto grado de secundaria, cuyo nivel de significancia $p= 0.000 < 0.01$ (altamente significativo) y con una correlación $r= 0.3984$. Es decir, hay una relación significativa entre las mismas.

Uehara (2017). Su finalidad general fue determinar si la inteligencia emocional influye en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima. Bajo el soporte teórico a Fragoso (2015) y para la otra variable a Redorta (2011). Su metodología que empleó fue diseño correlacional causal, hipotético deductivo con una muestra de 140 docentes. Utilizo la encuesta y el cuestionario politómico para ambas variables y sometido a la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach. El resultado estadístico indicó un área COR= 0,587, que refleja que la inteligencia emocional influye en un 57,8 % a su segunda variable.

A nivel internacional

Ramón (2014). En su investigación, la finalidad general es conocer la relación de las variables planteadas por el investigador, respecto a la relación entre la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización. En referencia la metodología es descriptivo - transversal, diseño no experimental, muestra = 95 empleados. Utilizó tres cuestionarios, uno para cada variable: Trait Meta Mood Scale-24, inventario de conflictos interpersonales en el trabajo y el ad-hoc para determinar la presencia e intensidad de la intención de abandono. El resultado manifiesta estos datos estadísticos significativos ($F(2,92) = 32,052$ y $p < 0.001$). Esto quiere decir, que a mayor nivel de regulación emocional menor es la presencia de conflictos interpersonales. Su conclusión fue que a mayor

presencia de la inteligencia emocional disminuye la presencia de conflictos interpersonales y también el riesgo de abandono del empleado a la empresa o viceversa.

Zubia (2019). Investigación para la obtención del título de Psicólogo Clínico. Tuvo como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en los docentes de la Institución educativa Fiscal Bogotá. Sus teóricas bases fueron Goleman y Cuenca (2015). Tipo de investigación correlacional, la metodología que empleó fue diseño no experimental, descriptivo, enfoque cuantitativo, Tuvo una población=33 docentes, aplicando la encuesta con el test TMMS24; para medir la primera variable y el Cuestionario de Estilo de Resolución de Conflictos de Thomas Kilmann; para medir la segunda variable. Según el análisis de Pearson , concluye que tiene correlación baja y correlación negativa.

Cotrina (2019). En su tesis tuvo como finalidad general la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores de la empresa molinera – Lambayeque 2019. Para teorías de soporte tomó al autor Goleman para su primera variable y Toro & Sanín para su segunda variable. Tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y muestra = 120 trabajadores, utilizaron la encuesta para ambas variables. Su resultado correlacional = 0.944 y el Sig Bilateral = 0.000, concluyendo que es la correlación entre ambas variables es altamente significativa y positiva, aceptando la hipótesis el investigador.

Considero como teórico base lo sostenido por: Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) manifiesto que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer, aceptar y gestionar lúcidamente sus emociones ante una situación y, asimismo dirigir nuestra conducta a cumplir metas planteadas y ayudar a los demás. Es decir, la persona que reconoce y gestionada bien sus emociones podrá tomar mejores decisiones, cumplir sus objetivos y relacionarse con los demás.

Según Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) las dimensiones de la inteligencia emocional son las siguientes: Primero autoconciencia emocional, según Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) manifiesta la importancia de conocernos interiormente para identificar nuestras emociones, aceptarlo y evaluar

su causa. Las emociones influyen en nuestros pensamientos y en la toma de decisiones. Es decir, Solo si conocemos con consciencia cómo nos sentimos podemos aceptarlo y proceder a trabajarlos para tomar buenas decisiones frente un conflicto. Segundo autocontrol emocional, Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) expresó que es necesario aceptar cada una de las emociones tal y como son y a partir de ahí, conociendo se podrá poner límite, dominar la intensidad y evitar que influya las emociones de manera negativa en nuestro desarrollo personal. Es decir, tener la capacidad de pensar y tomar el control de nuestros pensamientos y de nuestras emociones ante una problemática.

Tercera automotivación, Goleman (como cito en Arrabal, 2018) indicó que la automotivación es superar obstáculos, impedimentos para lograr metas y sueños propios. Así mismo es el interés de aprender algo nuevo en beneficio personal. En este caso, también hace referencia auto motivarnos para controlar la impulsividad. Es decir, es visualizar que deseas ser y luchar por cada meta imaginada y planificada. Cuarto empatía, Goleman (como cito en Arrabal, 2018) dijo que es saber escuchar, comprender las emociones y problemas de los demás. Esto no significa compartir las opiniones y la manera de reaccionar de la otra persona ante un conflicto o circunstancia por la que está pasando. En síntesis, es ser solidario, respetuoso y ponerse en el lugar del otro. Quinto Habilidades sociales, Goleman (como cito en Arrabal, 2018) manifiesto es saber manejar las relaciones. Esto significa tener la habilidad para relacionarse positivamente con el resto de las personas, respetando sus ideas, sus emociones. Es decir, tener la capacidad de expresar, comprender y controlar nuestras propias emociones y de los demás.

En síntesis, en todo lo anterior dado por el autor la inteligencia emocional es la capacidad que logra desarrollar el ser humano para identificar, reconocer, aceptar, verbalizar, gestionar adecuadamente las emociones, para ello primero el individuo debe reconocer sus propias emociones; si lo que siente en ese momento es felicidad, cólera, tristeza una vez identificada es importante verbalizarlas y evaluar su origen para prever, otra situación similar en la vida. Solo si reconocemos con consciencia como nos sentimos se podrá tomar autocontrol de los sentimientos y auto motivarnos para controlar la impulsividad y superar obstáculos para lograr nuestras metas y apoyar a los demás a cumplir las suyas; eso viene a ser la empatía

que es saber escuchar, ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones. Todo aquello permite tener y mantener relaciones interpersonales.

Por otro lado, Fernández & Ramos (2016) definió como la habilidad del sujeto para distinguir, entender y manejar las emociones de forma correcta. Es decir, la inteligencia emocional es la capacidad de la persona en lograr atender, comprender y manejar las emociones adecuadamente y cambiar nuestro estado de ánimo o el de los demás.

Fernández & Ramos (2016) expresaron que la inteligencia emocional se contempla cuatro componentes. Primero percepción y expresión emocional Fernández & Ramos (2016) manifestaron que se trata de saber, identificar cómo te sientes emocionalmente frente un conflicto o situación, una vez identificado el sentimiento, es importante verbalizarlas con una expresión emocional adecuada, Es decir, la importancia de reconocer y aceptar que sentimos emocionalmente cuando estamos frente una circunstancia y ser capaz de verbalizarlas y vivirlos adecuadamente. Segundo facilitación emocional o habilidad para reconocer nuestro sentimiento y unirlo con el pensamiento juntos nos ayuda a tomar mejores las decisiones y a razonar ante una problemática (Fernández & Ramos, 2016). Es decir, el cómo nos sentimos va influenciar en nuestros pensamientos. Tercera comprensión emocional, al entender nuestros propios sentimientos y unirlo con nuestro pensamiento permitirá ser conscientes de la complejidad de los cambios emocionales. Favoreciendo comprender las emociones de los demás (Fernández & Ramos, 2016). Es decir, debemos entender primero nuestras propias emociones, necesidades, deseos para entender los sentimientos del resto de las personas. Cuarto regulación emocional, o capacidad de tener control de las emociones frente a un conflicto o situaciones de ira, provocación o miedo (Fernández & Ramos, 2016). Es decir, Es la capacidad de regular las emociones de forma eficaz.

Aquellos autores indicaron: el individuo que logra reconocer, manejar las propias emociones y de los demás es porque has desarrollado la inteligencia emocional. Por lo tanto, has puesto en práctica los cuatro componentes que son: identificar que sientes en ese momento frente una problemática o situación, reconocer y unirlo con el pensamiento para gestionarlas y tomar mejores decisiones para beneficio de todos.

En otro sentido, Según Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) expresaron que la inteligencia emocional es la capacidad del individuo de reconocer sus sentimientos y del resto. Sé Motiva para regular sus emociones internamente y frente a los demás. Es decir, la inteligencia emocional está vinculada con tu capacidad de autocontrol y la mejora de las relaciones interpersonales.

Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) los siete elementos de la inteligencia emocional son: Primero autoconocimiento, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) dijo que es la habilidad de comprender nuestras emociones y saber cómo nos afecta personalmente y a los demás, Es decir, ser consciente de saber cómo nos sentimos emocionalmente frente una situación y entender cómo influye aquellas emociones en nuestro actuar y en los demás. Segunda resistencia emocional, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) es la capacidad de controlar nuestra emoción frente a un conflicto, equilibrando la situación cuando se complica sin perder la autoconfianza y reaccionando de la forma más apropiada tomando en cuenta a las personas implicadas. Es decir, es la capacidad que logra el ser humano de estar tranquila y coherente ante diversas situaciones presente a pesar de encontrarse bajo presión. Tercero es la Motivación, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) es la clave para cumplir los objetivos propios a pesar de los obstáculos presentes, superando distracciones hasta cumplir la meta planificada. Es decir, la motivación tiene que ver con el control del valor y el estado emocional para lograr los objetivos propuestos. Cuarto Sensibilidad interpersonal, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon & Dawson, 2009) la capacidad de tener conocimiento y ser consciente sobre las múltiples necesidades de las demás personas en el momento de decidir a proponer soluciones a los problemas. La capacidad de obtener la voluntad y el compromiso de los demás hacia nuestras decisiones y soluciones. La voluntad de conservar los pensamientos propios atentamente para tomar estratégicamente soluciones escuchando atentamente las acotaciones y aportaciones de los demás. Quinto Influencia, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) la capacidad de usar la inteligencia para convencer a las personas a que cambien de la forma de pensar, basada en entender su punto de vista y entender sus necesidades y buscar una solución o cambio. Sexto Intuición, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) la capacidad de

establecer decisiones transparentes e estimular su implementación en situaciones de información dudosa e incierta guiándose en sensaciones racionales y emocionales. Séptimo Integridad, Dulewicz & Higgs (como se citó en Bacon y Dawson, 2009) la capacidad de hacer alarde de una promesa hacia una forma de entender un reto y organizar las palabras en el momento de impulsar y animar a los demás a apoyar la iniciativa escogida. El reto personal de buscar una solución moral a un conflicto y problema empresarial difícil.

También valoro lo que expresó Nachtigall (2018) un líder que conoce, regula sus emociones y logra crear y mantener vínculos satisfactorios, cooperativos con las demás personas de su alrededor es porque ha logrado desarrollado la inteligencia emocional. Es decir, es un líder debe dar un buen trato a su equipo de trabajo, cumplir sus funciones y objetivos adecuadamente.

Según Nachtigall (2018) las razones por la cual el individuo no desarrolla su inteligencia emocional son las siguientes: primero no quieren abrirse al cambio, son personas que no reconocen o aceptan sus debilidades al comportarse, al escuchar y liderar; por lo tanto, prefieren actuar como siempre a pesar de las dificultades que les ocasiona y niegan toda clase de ayuda para cambiar su manera de pensar, sentir sus emociones y de los demás por su actitud rígida (Nachtigall, 2018). Segundo eligen la pasividad en vez del compromiso, son grupos de personas que reconocen que tienen dificultad en su manera de actuar y de resolver problemas, pero no quieren salir de su sitio de confort por falta de compromiso y motivación (Nachtigall, 2018) Es decir, la actitud pasiva, haragán; evita cambios para su desarrollo personal y profesional. Tercero no mantienen los cambios que han iniciado con entusiasmo, son otra suma de líderes que se matriculan y llevan cursos de inteligencia emocional porque reconocen sus dificultades al relacionarse con las otras personas, pero se descuidan en poner en práctica ante una situación problemática (Nachtigall, 2018). Es decir, son personas que no continúan con los hábitos positivos que han decidido seguir. Cuarto son leales a los mandatos familiares de escases y conflictos, son personas que tiene dificultad en su desarrollo de su inteligencia emocional, porque se someten al mandato familiares, emitan comportamiento de sus padres al momento de actuar, tomar decisiones o, por el contrario, pueden actuar de manera diferente de ellos (Nachtigall, 2018). En

síntesis, Son líderes muy autoritarios, conflictivos, sobreprotectores porque imitan la conducta de sus padres o son líderes que deciden actuar de manera opuesta a la actitud de sus padres. Evitando lograr frutos de inteligencia emocional.

Por otro lado, Chabot & Chabot (2009) El uso constante de la inteligencia emocional permite tener un resultado feliz y satisfactorio ante una problemática, por lo consiguiente llegar al éxito es más fácil tanto en la escuela como en la vida. En síntesis, la práctica de la inteligencia emocional en cualquier caso de la vida posibilita lograr el éxito y la felicidad.

Según Chabot & Chabot la inteligencia emocional tiene cinco competencias. Primera identificación de las emociones, es la habilidad de identificar nuestras propias y las de los demás: las expresiones no verbales, los cambios fisiológicos, como nos comportamos y los pensamientos que tenemos frente a una situación que genera emociones (Chabot & Chabot, 2009). En síntesis, es lograr identificar nuestras propias emociones y de los otros. Segunda expresión de las emociones, es lograr expresar nuestras propias emociones y ayudar al otro a expresar las suyas. Ya que muchas personas tienen dificultad de reconocer, expresar su emoción y reconocer de los otros (Chabot & Chabot, 2009). Es decir, las personas que ocultan sus emociones tienen dificultad para expresar las suyas. Tercera comprensión de las emociones, Es importante que el sujeto comprenda sus emociones y de los otros; identificando que ocasiono su origen para luego enfrentar aquel sentimiento y superarlo (Chabot & Chabot, 2009). Es decir, el individuo al reconocer cual es causa de su emoción y el de la parte permite evitar en caer en la misma emoción o comprender y buscar cómo superarlo. Cuarta administración de las emociones, Es lograr organizar administrar las expresiones de nuestros rostros, saber que cada emoción nos lleva a comportamientos de escapar, huir, molestar, animar y para corregir estos componentes es importante practicar un deporte que es positivo para bienestar de las emociones. Es necesario saber que una reacción emocional ocurre cuando nos sentimos amenazados o necesidad de ser aprobado (Chabot & Chabot, 2009). Quinta dimensión interpersonal, la perdona escuchar al otro y le ofrece su ayuda, toma buenas decisiones, motiva a los demás, prioriza prioridades (Chabot & Chabot, 2009). Es decir, mantiene relaciones interpersonales.

Tomo en cuenta de algunos otros autores:

La inteligencia emocional permite al ser humano reconocer sus propias emociones, saber si se encuentra molesto, triste, feliz o siente asco y entender cómo ellas influyen en nuestro ser. La importancia de saber cuál fue la causa que generó la alegría, tristeza, felicidad; te permite saber el origen de aquellos impulsos y al conocernos y comprendernos, podremos regular nuestras propias emociones y expresarlas. Si logramos entendernos a nosotros mismos, también podremos sentir empatía y establecer relaciones interpersonales sanas y duraderas (Valle, 2017).

La inteligencia emocional ayuda a la persona a controlar sus impulsos y a mejorar sus relaciones interpersonales. Sin embargo, un sujeto impulsivo tiene dificultad en dominar su temperamento, sus expresiones no verbales y verbales, mostrando a los demás poco control emocional, por ende, concluyo que es la habilidad de comprender, expresar, controlar los impulsos adecuadamente (Dorantes, 2010).

Definió a la inteligencia emocional como aquella habilidad que permite que la persona reconozca sus sentimientos y de los demás, con el propósito de tener un dominio y gestión de sus propias emociones. Por lo tanto, un sujeto emocionalmente inteligente es claro, fiable, motiva y se motiva para cumplir su propósito afrontando con asertividad las problemáticas presentes y futuras (Ruiz, 2018).

En base a los autores mencionados, definieron que la inteligencia es una habilidad importante que debe desarrollar todo ser humano para tener la facilidad de identificar, aceptar, regular, comunicar sus emociones de forma asertiva sin agredir al otro y lo más importante saber escuchar a los demás, cumplir sus objetivos y ayudar a cumplir del resto. Para lograr desarrollar la inteligencia emocional requiere de práctica constante con la otra persona.

Para complementar el trabajo de investigación es muy importante conocer que es una emoción. Según Bisquerra (s/f) la emoción influye en el pensamiento y en el comportamiento de la vida humana de manera importante. La emoción se produce a partir de un acontecimiento interno o externo.

Según Martín (2019) las emociones es una respuesta ante un estímulo. Que su origen depende de qué pensamos y como tomamos cada experiencia que suceden en nuestra vida. Es importante identificar y prestar atención a nuestro interior para tomar conciencia que pensamiento está alimentando aquella emoción.

Sánchez & González (2017) dijo que cada día experimentamos diferentes tipos de emociones, como cuando sentimos felicidad las cosas nos sale mucho mejor. Sin embargo, cuando nos sentimos con ira, miedo o molestos desvía la atención de nuestros objetivos. Todas las emociones son propias de nosotros y hay que aceptarlas y afrontar mejor el día a día con una actitud alegre.

En síntesis, las emociones nos acompañan en todas las áreas de la vida y es el motor de nuestra felicidad, tristeza, ira, paz y equilibrio. Lo importante es tener conciencia de ellas para tomar mejores decisiones.

Respecto a la variable de resolución de conflictos. Este estudio considera como teórico base lo sostenido por:

Fierro (2018) manifiesto que el conflicto es algo inevitable en las relaciones sociales y puede actuar de forma constructiva o destructiva. Es constructivo cuando se obtiene beneficio de la problemática y es destructivo cuando produce rivalidad, disconformidad ente las partes. Por lo tanto, se debe prevenir el conflicto.

Fierro (2018) indicó 5 actitudes principales para enfrentar la resolución de conflictos: Primero Competidor, Son personas que buscan sus objetivos y posición personal, sin preocuparse por los demás. Son firmes en su decisión e intereses (Fierro,2018). Es decir, Su estrategia de aquellos individuos es persuadir o desanimar a la contraparte para satisfacer sus propios intereses y necesidades. Segundo Comprometedor, Son personas que enfrentar el conflicto controlando sus emociones y pensamientos, su finalidad principal es ganar, pero, ambas partes. Practican la comunicación y buscan soluciones creativas, promoviendo un ambiente de calma y unidad (Fierro, 2018). Es decir, Ponen en práctica la comunicación antes de tomar alguna decisión en beneficio de ambas partes. Tercero Transigente, Estos sujetos llegan a una solución mutua en la cual haya ganancia y perdida recíprocas. La confianza, el dialogo y ayudarse es reciproco. Cuando llegan otros integrantes al grupo; todos juntos examinan y enfrentan las debilidades y cooperan para reunir más información (Fierro, 2018). Es decir,

aquellas personas tienen actitudes de diálogo; para escuchar a los demás, creatividad; para encontrar posibles soluciones al conflicto y motivar a la otra parte. Cuarto Elusivo / evasivo, Este tipo de personas evade el conflicto, no lo afronta, ambas partes prefieren posponer a tratar el conflicto (Fierro, 2018). Es decir, Quien asume este estilo no enfrenta el conflicto. Quinto Complaciente, Estas personas prefieren complacer a su contrincante, renunciando sus intereses y necesidades, Ni siquiera se defienden posiciones y solo se preocupa por preservar y mantener la relación con el otro (Fierro, 2018). En definitiva, aquellas personas que enfrentan con este estilo al conflicto sacrifican sus propios objetivos y sueños.

El aporte anterior, nos indicó que para que se origine un conflicto se necesita de dos a más personas y se da por presentar diferentes intereses y necesidades. Cada sujeto enfrenta la resolución de conflictos tomando diversas actitudes como: competitivo, comprometedor, transigente, evasivo u complaciente. Que no son buenas ni malas va depender el tipo de choque que se esté enfrentando en ese momento.

Por otro lado, según Huerta & Rodríguez (2014) manifestaron que el sinónimo de conflicto significa choque, pero en la práctica no necesariamente sucede lo mismo, ya que en el momento de las negociaciones cada uno de los personajes implicados decide si maneja positivamente o negativamente dicho conflicto. Es decir, Si la persona o ambas partes deciden manejar negativamente el conflicto el resultado final será un clima frustrado de agresión y destrucción.

Huerta & Rodríguez (2014) indicaron que tiene tres estilos de enfrentar los conflictos: Primero es el estilo ganador-perdedor, este estilo se inclina hacia la actitud de competencia, con un gran interés a los objetivos personales y poco interés a las relaciones (Huerta & Rodríguez, 2014). Es decir, los participantes no entablan relaciones, porque, se miran como enemigos, sus intereses son personales y su objetivo es ganar. Segundo estilo perdedor-concesivo, en este estilo las metas personales son sacrificadas con el único propósito de mantener la relación con el adversario competente, muy aparte de una actitud de amistad, existe presunciones y creencias. (Huerta & Rodríguez, 2014). Es decir, los participantes evitan el conflicto, cuidan su amistad a pesar de todo, su confianza es mutua y toman decisiones juntos para lograr la meta. Tercero Estilo perdedor-

prescindentes, este tipo de estilo es el menos aceptado de todos los demás estilos, los personajes que usan este estilo, se alejan del conflicto y cortan todo tipo de tratado o comunicación con el adversario competente, dejando desapercibido la escena del conflicto y alejándose (Huerta & Rodríguez, 2014). Es decir, Los pares que usan este tipo de estilo, ignoran el conflicto siendo para ellos absurdo e innecesario, por lo tanto, se alejan y cortan todo tipo de comunicación no les importa llegar a la meta.

Por su parte, Martínez (2005) indicó que el conflicto está afiliado a problemas, peleas, confrontaciones palabras negativas, guerras y la necesidad de aceptar y considerar a los conflictos parte de nuestra vida. Ya que, nadie está libre de estar expuesto en uno de ellos dentro de una institución educativa o fuera de ella y para afrontar dichos conflictos es importante poner en práctica diversas técnicas para la solución. Es decir, para afrontar es necesario reconocerlo como parte de la vida institucional, ya que cada persona tenemos diferentes actitudes, creencias.

Según Martínez (2005) dijo que para afrontar la resolución de conflicto en el ámbito educativo será necesario reconocer las siguientes dimensiones; Primero reconocer la presencia del conflicto, Aceptar que el conflicto es propio de la vida institucional, investigar los sentimientos que ocasiono, siendo responsable de sus actos e identificando las conductas que son necesarias modificar (Martínez, 2005). Es decir, El primer paso, es buscar ayuda para la construcción del conflicto, para ello, es necesario ser honesto cuando es nuestra culpa, aceptar que nadie está libre de verse envuelto en un conflicto. Es un error callar o negar que exista conflicto dentro o fuera de nuestra institución educativa. Segundo análisis del conflicto, Luego de reconocer que estas dentro de un conflicto, revisar que ocasionó dicho acto o reacción y luego intervenir en él. El conflicto surge cuando hay objetivos diferentes por ambas partes, competencia agresiva entre dos personas o grupos, presión y otros como: (las actitudes, creencias, cultura y valores) de las personas y de cada institución (Martínez, 2005). Es decir, es portante analizar, que ocasiono el conflicto, teniendo en cuenta las actitudes, creencias, competencias agresivas, objetivos diferentes influyen en ello.

Tercero herramientas para analizar el conflicto, Martínez, (2005) conocer y poner en práctica técnicas y procedimientos de resolución de conflictos. El conflicto puede

ser analizado desde diversos parámetros: (1) Partes involucradas; manifiesta que identificando claramente a las partes involucradas se podrá participar en una negociación, mediación. Analizar si el conflicto es interpersonal, intragrupal e intergrupala. Es decir, La participación de los actores principales y secundarios es importante para la solución de un conflicto. (2) Características de los adversarios; al analizar un conflicto se debe analizar la posesión de cada actor, su ubicación. (3) Valoración; dependerá de la capacidad de negociar de las partes sobre los puntos considerados como conflictos o interés personales. Debiendo cada quién ceder y considerar puntos de acuerdo, como planificar actividades en conjunto, interactuar con criterios positivos, lo cual contribuirá en la salud mental de los educadores y mejorar el clima organizacional. (4) Conciencia del conflicto; referente a la conciencia o situaciones de conflicto presentadas en las instituciones educativas, dependerá de las mismas docentes, de los directores de cada centro educativo, de mediar de manera alturada la interpretación de las situaciones presentadas, como niveles de discusión, intercambio de palabras, competencias desleales, no cumplimiento con el trabajo planificado, que muchas veces ocurren de manera inobservada. O determinar la calma cuando ocurra, poniendo un fin en su momento oportuno, cualquier situación de conflicto, en aras de una convivencia sana entre docentes, padres de familia, estudiantes, es decir la comunidad educativa. (5) Pureza del conflicto; la determinación de la pureza del conflicto, dependerá del análisis de la situación presentada, observar si solo son intereses personales, que una de las partes plantea, dejando sin tomar en cuenta los intereses de la otra parte, de ser resuelto de esta manera obedece a una pureza de conflicto porque se trata de ganar y la otra parte de perder, en este caso amerita la participación de la dirección educativa de buscar negociar de manera alturada para lograr un resultado de ganar. Cuyos resultados redundará en la buena marcha del centro educativo. (6) Poder; se expresa poder a la situación de manejo de informaciones, el estado de autoestima de docentes con relación al puesto, mientras que otros se sientan empoderados por tener situación de antigüedad, enfocadas a lograr prevalecer sus intereses personales, buscando manipular a parte contraria, para lo cual se deberá tener consideración las normas y disposiciones del centro educativo. (7) Intensidad; se considera como intensidad la forma o medida que las partes utilicen para lograr el éxito deseado, desde un reclamo ante la dirección, una queja en el grupo de

estudios, queja ante la APAFA, hacer una denuncia ante la radio local, etc, connotando su malestar y la situación presentada, utilizando medios probatorios como instrumentos, o argumentos, lo cual se conoce como un fenómeno progresivo. Lo contrario a ello es la reducción de la situación conocido como un fenómeno de bajada o disminución del conflicto. Esto es debido al manejo momentáneo de la situación, lo cual puede quedar latente para otro momento de conflicto o fricciones. (8) Variables; la importancia de analizar el conflicto adecuadamente para detectar si la interacción conflictiva es intelectual, volitivo o afectivo. Al diferenciar estos tres niveles resultará de gran importancia para actuar en un conflicto. (9) Dimensiones; las dimensiones del conflicto se presentan por el simple hecho de no ponerse de acuerdo con tal o cual actividad, lo cual debilita o divide al grupo, esto es ocasionado por integrantes de los grupos, uniéndose con el fin de lograr prevalecer o diferenciarse de los demás (objetal), con el ánimo de dividir el grupo y lograr objetivo se forman coaliciones contra el grupo contrario (actoral). (10) Objetivos; el autor nos señala dos fuentes que determinan entre los objetivos del conflicto lo concreto como un fin a lograrse en la meta final y lo simbólico considerado más por las características, que represente a cierta comodidad, representatividad, o status a su favor. (11) Fuentes; a nivel de fuentes el conflicto surge cuando hay propuestas no acordadas o conciliadas entre los participantes, los cuáles se clasifican como orígenes: elementos, falta de fondos, lugares, periodo, estas fuentes estarán basados en informaciones, vínculos, organizaciones. El autor Maslow nos refiere que existe siete requerimientos elementales: (a) Estructura interna del ser humano de como pensar, hacer, sentir, y actuar. (b) Medidas que las personas deben tomar en consideración, utilizando las medidas o instrumentos necesarios para su resguardo. (c) Toda persona tiene necesidad de pertenecer o integrar un grupo en la sociedad de sentirse amado, como amar. Siente temor, o fracaso, lo cual es propio de su desarrollo. (d) En cuanto a la estima personal considera dos aspectos: alta y baja; la baja es todo lo considerado por las personas hacia nosotros y el alta es como nos valoramos frente a los demás, lo cual dependerá de lo que logremos obtenerlo. (e) Cuando la persona logre satisfacer sus necesidades básicas, luego sus metas y objetivos, puede expresar una satisfacción plena. (f) En la medida que las personas alcancen un desarrollo personal entenderán mejor las situaciones presentadas, siendo más

viable de negociar cualquier conflicto presentado. (g) Cada persona debe cultivar una formación armoniosa, para desarrollarse en la sociedad, como el caso de docentes en los centros educativos, mantener orden, respeto, disciplina, ética personal, para obtener consideración y apreciación de sus compañeros, y proyectar una imagen de respeto, y consideración profesional. (12) Postura, interés y necesidad; existen un conjunto de situaciones, que amerita evaluar de manera detallada, para determinar responsables y actuar. Cuál fue la causa del conflicto, cómo se formó, quiénes están involucrados, Cuáles son los intereses presentados. En la medida que se logre obtener esta información se podrá plantear la negociación, abordando a calmar la situación, prevaleciendo los reglas o lineamientos de la institución educativa.

En otro sentido Iglesias (como se citó en Ponce, 2014) manifiesto que el conflicto es una situación de choque, lucha, confrontación entre dos o más individuos que se produce por las diversas características de nuestra manera de sentir, pensar, postura, sistemas, estructuras sociales y creencias. En definitiva, el choque se da entre dos o más personas por deseos o necesidades incompatibles entre las partes.

Iglesias (como se citó en Ponce, 2014) dimensionó a los conflictos de la siguiente manera: Primero intrapersonales, son los conflictos que existen dentro de nosotros mismos, es decir, son los sentimientos negativos internos que no se han manifestado o comunicado cuando no sabes entender tus emociones, acostumbra a proyectarse violentamente. Iglesias (como se citó en Ponce, 2014). Segundo interpersonales, Luego de entender el conflicto interno, podrás usar herramientas para un manejo adecuado del conflicto con las demás personas. Según Iglesias (como se citó en Ponce, 2014). Es decir, son los conflictos que se dan entre dos o más personas, por causa de no entender y regular tus emociones. Tercero Intergrupales, Según Iglesias (como se citó en Ponce, 2014) son los conflictos que se dan entre dos personas o como grupo que puede ser primario o secundario. En el grupo primarios, se encuentra la parentela, los amigos y compañeros de escuela y en los grupos secundarios, se encuentra en esta categoría una asociación de profesores o club y se encuentra integrado con personas que persiguen un objetivo en común.

Según Jiménez (como cito en Felipe & González, 2010) El conflicto expresa combate, enfrentamiento y que su origen puede ser de forma lenta o explota de forma violento.

Según Jiménez (como cito en Felipe & González, 2010) conflictos que ocurren en el rol docente ocurre por cinco tipos: Primero conflictos inter áreas, este conflicto ocurre cuando el padre de familia piensa que después que termine las clases el docente de realizar reforzamientos a su hijo o hija, pero la parte administrativa piensa que ese rol no le corresponde al docente, porque puede tomarse como un negocio. Segundo conflicto intra área, se origina conflicto cuando la escuela se contradice en la forma que debe impartir el docente su sesión de clase. Tercero conflicto intra e inter rol, el conflicto ocurre cuando el docente no comparte los puntos de vista de la escuela. Cuarto conflictos entre recursos y rol, estos se originan por la falta de recursos para realizar dicho rol. Quinta ambigüedad del rol, se da este conflicto cuando el docente tiene dificultad, inseguridad, duda de como desempeñar un rol y cumplir sus fines.

Según Bunge (2002) manifiesto: La epistemología es la parte de la filosofía que estudia el conocimiento científico, Es decir la epistemología se ha convertido en un área importante de la filosofía. O, Según Cerda (como citó en Bernal, 2006) La epistemología es aquella teoría de la ciencia que estudia los principios, las hipótesis, los resultados de dicha investigación, con la finalidad de determinar el origen y estructura, su valor para lograr los objetivos propuestos por el investigador.

Epistemológicamente, En el año 1990, Salovey y Mayer fueron los pioneros en definir la inteligencia emocional utilizando como guía la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal de Garner, Donde ellos manifestaron que Inteligencia emocional es la habilidad de la persona para identificar sentimientos y emociones para posteriormente utilizar aquella información para regular nuestras emociones y pensamientos. No obstante, cinco más tarde Daniel Goleman profundizó analizar el funcionamiento propio de las Inteligencias Intrapersonal e Interpersonal y también el funcionamiento cruzado de ambas, luego de varios años de investigación, en 1995 publicó su libro de Inteligencia Emocional enfocándolas en el ámbito empresarial. Luego en el año 1997 aparece Bar-On, modelos mixtos basados en rasgos de la personalidad, donde sostiene que la inteligencia emocional

combinada con la personalidad y la capacidad cognitiva intelectual, bien usada permite lograr el éxito en la sociedad.

Mary Parket Follett, fue la pionera en idear soluciones verdaderamente integradoras en los estudios sobre negociación con ganancia mutua (Girard y Koch 2001). Según Jiménez, Beltrán & Moreima (2019) indicaron que entre los años 1904 a 1944 George Simmel plantea el conflicto como un fenómeno “dualista y contradictorio”. Luego en el año 1945 a 1965 aparece la terminología “Resolución de conflictos”; tras la devastación de la Segunda Guerra Mundial, las Naciones Unidas empezaron a mantener la paz y la seguridad internacional, donde crea el Laboratorio de Investigación de la Paz por Therdore F. Lentz en 1945.

Según Vale, Mónico, Carvalho, Jesuíno & Parreira (2020) aseguraron que Mary Parket Foller en el año de 1926, creo tres formar de combatir el conflicto dentro de una organización y ellos son: dominar, comprender e integrar. Según Jiménez, Beltrán & Moreima, (2019) mencionaron que en el año 1955 economista Kennet Boulding fundan el diario de Resolución de conflictos (JCR), junto al psicólogo Anatol Rapopot, dos años después crearon un Centro para la Investigación y la Resolución de Conflictos, y surgen las teorías de Johan Galtung, Kenneth Boulding y John Burton (investigador de los conflictos internacionales).

En el Año de 1966 a 1985 surgió la terminología de” Gestión de conflictos “y surge los estudios de Adam Curle y Elise Boulding (pensamientos sobre paz). Según Vale, Mónico, Carvalho, Jesuino & Parreira (2020) aseguraron que en el año 2002 surgen cinco estilos de manejo de conflictos que son: colaboración, alojamiento, competencia, evitación y compromiso. Después 2008 hasta la actualidad aparecen nuevos conceptos y todas estas propuestas han servido para mejorar las capacidades de intervenir en los conflictos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación fue aplicada, porque tenemos la teoría como referencia para resolver problemas prácticos en el momento. Según Mohammad (2005) indicó que mediante esa investigación podemos tomar

acciones y crear políticas y estrategias, cuya característica es resolver problemas y nos permite tomar decisiones importantes.

Se recurrió al diseño de investigación no experimental y se aplicó de manera Transversal. Según Valderrama (2015) es observar y analizar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, sin manipular las variables en un momento dado. Este mismo autor señaló que los Corte Transversal, son aquellas investigaciones donde toma la recolección de datos de la población o muestra en un solo momento.

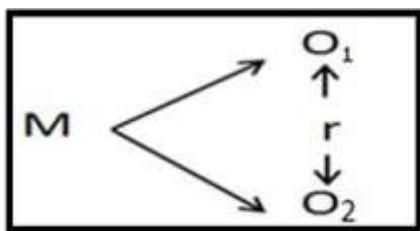


Figura 1. Diseño correlacional transversal

M = Muestra de investigación

O1= Inteligencia emocional.

O2 = Resolución de conflictos.

r = Índice de relación entre ambas variables.

En cuanto al nivel de investigación fue correlacional. Según Vasta, Haith & Miller (2008) expresaron que una correlación detalla la forma en que se vinculan dos variables. Según Sanlkind (como citó en Arias, 2006) dijo que su finalidad de la investigación correlacional es mostrar el grado de relación entre variables o sus resultados. O, como mencionó Valderrama (2015) se busca asociar o relacionar dos variables y conocer su relación o grado de asociación.

Fue de enfoque cuantitativo, porque las variables son de origen cualitativa se puede medir cuantitativamente bajo el criterio estadístico. Así mismo, utilizó un conjunto de procesos, fases o secuencias de pasos, para poder probar ciertas hipótesis, establecer pautas de comportamiento y probar

teorías. En la Primera fase se buscó un problema y de ahí sale la idea, en la segunda fase se planteó el problema ¿Por qué? y la justificación del problema, luego en la tercera fase fue la consulta de libros y desarrollo del marco teórico para respaldar lo que estamos diciendo, en la cuarta fase se determinó las variables y las dimensiones que queremos estudiar, luego en la quinta fase elaboración de hipótesis y definición de variables, en la sexta fase se eligió el desarrollo del diseño de investigación, en el séptimo fase definición y selección de los datos o muestra, en el octavo fase fue la recolección de los datos, y en la fase noveno se llegó a un análisis de los datos y en la fase diez elaboración del reporte de resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El método que se aplicó fue el hipotético deductivo porque se hizo una explicación de nuestra realidad problemática de lo general a lo específico y también se realizó una explicación de nuestra matriz de operacionalización de la variable de lo general a lo específico, porque cuando se empezó a elaborar nuestra matriz se inició por la variable, seguidamente con la definición conceptual, pasamos por la definición operacional, luego pasamos a las dimensiones, a los indicadores, y finalmente terminamos con la escala de medición.

3.2. Variables y Operacionalización:

Según Herrera, Martínez & Amengual (como citó en Crismám, 2016) afirmó que, al instituir una investigación, la variable es uno de los puntos de inicio de estudio. Para ello es importante precisar o determinar el tipo y cantidad de variable a usar en la investigación. Así mismo, la variable se puede medir.

Variable: Inteligencia emocional

Definición conceptual

Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) manifestó que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer, aceptar y gestionar lúcidamente sus emociones ante una situación y, asimismo dirigir nuestra conducta a cumplir metas planteadas y ayudar a los demás. Es decir,

la persona que reconoce y gestionada bien sus emociones podrá tomar mejores decisiones, cumplir sus objetivos y relacionarse con los demás.

Definición operacional

Inteligencia emocional presento cinco componentes o dimensiones las cuales son: autoconciencia emocional, autocontrol emocional, automotivación, empatía, habilidades sociales Goleman (como se citó en Arrabal, 2018).

Escala de medición

Se usó escala ordinal, según Arias (2006) Escala que posee un orden jerárquico entre variables cualitativas o categorías. Es decir, tiene un orden establecido, por ejemplo, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Variable: Resolución de conflictos

Definición conceptual:

Según Fierro (2018) manifiesto que el conflicto es algo inevitable en las relaciones sociales y puede actuar de forma constructivo o destructivo. Es constructivo cuando se obtiene beneficio de la problemática y es destructivo cuando produce rivalidad, disconformidad ente las partes. Por lo tanto, se debe prevenir el conflicto.

Definición operacional

Resolución de conflictos se descompone o dimensionan en competidor, comprometedor transigente, elusivo / evasivo y complaciente (Fierro,2018).

Escala de medición

Se usó escala ordinal, según Bernal (2010) su finalidad es ordenar los datos de forma ascendente o descendente y también establece prioridades. Las escalas ordinales se emplean para calcular la mediana, la media y la desviación típica.

Matriz de Operacionalización de variables

Según Arias (2006) mencionó al proceso que pasa la variable de concepto abstractos a términos concretos, observables y medibles, Es decir, A las variables se descompone en dimensiones y cada dimensión se descompone en diversos indicadores siendo la base para elaborar ítems para el cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Gamarra (2013) la población es la totalidad elementos o sujetos de un conjunto, delimitado por el investigador; en ese sentido deben tener alguna característica común observable. Es decir, es el conjunto total de los elementos que se quiere investigar algunas de sus características. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) confirmaron que la muestra es el subconjunto de la población del cual se recolecta los datos. Según Vivanco (2005) comprende la selección de unidades de una población, cuyo fin de evaluar los valores que representa a una población. Es decir, es la parte de la población que se selecciona y de donde se obtendrá la información del estudio. Estadísticamente se aplica el criterio de muestra cuando la población es mayor de 100 personas. El muestreo es una medio o técnica que se utiliza para elegir la muestra adecuada. Hay dos tipos fundamentales de muestreo, probabilístico y no probabilístico (Tomás, 2009).

Sin embargo, con la respectiva investigación al no responder con estos criterios definidos anteriormente por ser una población menor a 100 unidades lo que se aplicara es la técnica del censo. Según Gamarra (2013) El censo es la obtención de la información y data de todos los sujetos o individuos de la población. Para la presente investigación se recabará la información a 33 tutores del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho.

- **Criterio de inclusión**

- Educador del Nivel Inicial que pertenezcan a la Red Educativa N°10.
- Educador con disponibilidad de participar en la investigación.

- **Criterio de exclusión**

- Personal administrativo de la Red Educativa N° 10.
- Personal de limpieza de la Red Educativa N° 10.
- Educador que no labora en la Red Educativa N° 10.
- Educador sin disponibilidad de participar en la investigación.

Unidad de análisis:

Son aquellos docentes que constan con los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En cuanto a la técnica de indagación se usó la encuesta para las variables. Según Hernández Et al. (2018) afirmaron que la encuesta es un formulario impreso, luego de su puesta en práctica da resultados objetivos y reales, para ello, en su utilización debe tener requerimientos metodológicos. Según Hernández & Coello (2020) la encuesta cuenta con un cuestionario con esqueleto lógico que debe ser respondido por el encuestado cuyas respuestas son seleccionados según su criterio el cual nos ayudará para el procesamiento estadístico. Según Arias (2006) manifiesto que la encuesta es el método que se utiliza para obtener información de un sub conjunto de población, acerca de sí mismo o un tema en especial. La encuesta se puede poner en práctica de forma oral o escrita. Es decir, es una encuesta oral cuando se pregunta a la persona o (s) frente a frente o por medio de la vía telefónica para obtener una información o datos y es una encuesta escrita cuando se aplica un cuestionario auto administrado, que debe ser llenado por el encuestado.

El cuestionario, se utilizó como instrumento. De acuerdo con Yuni & Urbano (2006) el cuestionario sirve para recolectar información de forma ordenada a través de la respuesta de la persona que ha opinado luego de leer las preguntas predeterminadas.

Se aplicó dos cuestionarios: el primer cuestionario midió la variable “Inteligencia emocional”, que está compuesto por 30 ítems, dividido en cinco dimensiones: Autoconciencia emocional (6 ítems), autocontrol de emocional (5 ítems), automotivación (6 ítems), empatía (6 ítems) y habilidades sociales (7 ítems). El segundo cuestionario midió la variable “resolución de

conflictos” compuesta por 30 ítems, dividido en cinco dimensiones: Competidor (8 ítems), comprometedor (7 ítems), transigente (7 ítems), elusivo / evasivo (4 ítems) y complaciente (4 ítems); asimismo, se acudió al juicio de expertos para la evaluación correspondiente en cual consideraron que los cuestionarios fueron aplicables y de la misma forma se realizó el proceso de la confiabilidad a través del SPSS con el indicador de Alfa de Cronbach dando las respuestas para la variable inteligencia emocional 0.905 de confiabilidad y para la variable resolución de conflictos 0.901 de confiabilidad (ver anexo).

Según Bernal (2010) un instrumento es válido cuando las preguntas o ítems del instrumento mide la variable de estudio. Es decir, un instrumento es útil cuando mide lo que quiere medir, y los que se encargan de determinar la validez del instrumento son los juicios de expertos o panel de expertos que son profesiones y especialistas en el tema de tu investigación. Según Yuni & Urbano (2005) el instrumento es confiable si produce resultados iguales o similares. Es decir, si al aplica el instrumento en repetidas veces al mismo sujeto debe producir resultados iguales.

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento se recogió los datos de la siguiente manera: Se solicitó autorización para la aplicación de los instrumentos a los directores de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2019. Luego de la aprobación de la investigación se coordinó con la Presidenta de la misma Red Educativa, para la ejecución del cuestionario. El día de aplicación del instrumento, se procedió a informar al encuestado sobre el propósito del estudio, los procedimientos, los riesgos y beneficio. Se ejecutó los instrumentos en los 33 docentes de forma virtual y confidencial. Los resultados obtenidos, fue organizada en una base de datos para ser sometidos a la confiabilidad la aplicación del Alfa de Cronbach, lo cual permitió alcanzar los objetivos del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la Estadística descriptiva primeramente describe los datos: alto, medio y bajo, valores, cualidades o

frecuencias para ambas variables. Es decir, vemos las tablas cruzadas y frecuencias. En el actual estudio de indagación se realizó la tabla cruzadas.

Una distribución inferencia ve si hay relación o no hay relación entre una variable A y B. La Estadística inferencial, es la aplicación de una estadística mucha más profunda. No solo ve cualidades o características, sino que también tiene cuatro características: Podemos ver la diferencia entre grupos, podemos ver si las variables están asociadas o correlacionadas, podemos comparar los promedios entre grupos y predecir cuál es la variable a partir de otra. Según Neuman (como se citó en Cruz, Olivares & González, 2014) afirmó que la estadística inferencial prueba hipótesis de manera formal, utilizando la teoría de la probabilidad.

En este estudio se realizó la prueba de normalidad para ver si la distribución de los datos tiene un orden paramétrico o no paramétrico y lo que es la contracción de hipótesis.

La información se procesó a través del software especializado SPSS versión 24. En este apartado del proyecto se empezó inicialmente realizando la prueba de normalidad para ver si los datos tienen una introducción normal o no y ver qué tipo de estadística aplicaremos (paramétrica o no paramétrica). Seguidamente también se hizo un análisis de una estadística descriptiva, así como una estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

La información consignada en la investigación contiene la cita respectiva según el estilo de redacción APA sexta edición, en consecuencia, carece de plagio. se presentó a la Presidenta de la Red Educativa N° 10 una carta de presentación del estudiante con el fin de que pueda aplicar el instrumento y poder recabar información necesaria. Asimismo, se respeta la privacidad y confidencialidad de dicha participación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 01

Inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia Emocional	Baja	2	0	0	2
		6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Media	0	12	1	13
		0,0%	36,4%	3,0%	39,4%
	Alta	0	3	15	18
		0,0%	9,1%	45,5%	54,5%
Total		2	15	16	33
		6,1%	45,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

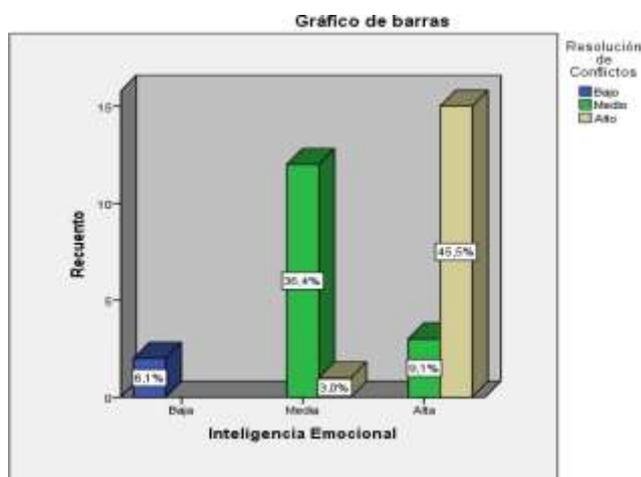


Figura 02. Diagrama de barras agrupadas de inteligencia emocional y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 01 y figura 02; la inteligencia emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos bajo; también se observa que la inteligencia emocional en un nivel de media, el 36.4% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la inteligencia emocional en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados evidencia un nivel de resolución conflictos alto.

Tabla 02

Autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Autoconciencia emocional	Baja	2	0	0	2
		6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Media	0	11	2	13
		0,0%	33,3%	6,1%	39,4%
	Alta	0	4	14	18
		0,0%	12,1%	42,4%	54,5%
Total		2	15	16	33
		6,1%	45,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

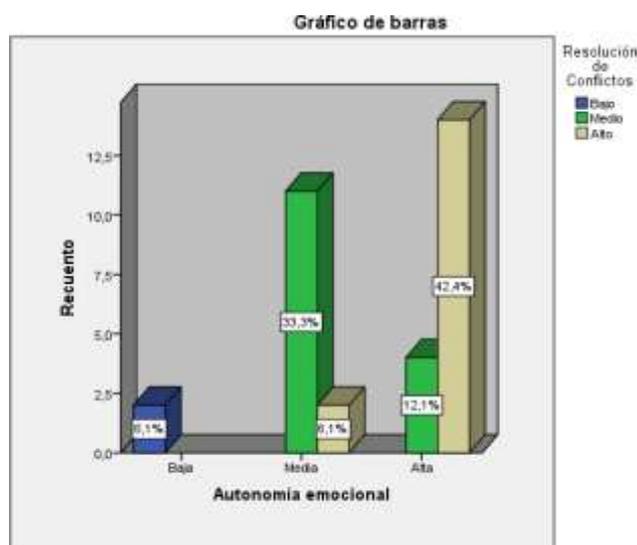


Figura 03. Diagrama de barras agrupadas de autoconciencia emocional y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 02 y figura 03; la autoconciencia emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos bajo; también se observa que la autonomía emocional en un nivel de media, el 33.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la autonomía emocional en un nivel de alta, el 42.4% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos alto.

Tabla 03

Autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Autocontrol emocional	Baja	2	0	0	2
		6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Media	0	11	2	13
		0,0%	33,3%	6,1%	39,4%
	Alta	0	4	14	18
		0,0%	12,1%	42,4%	54,5%
Total	2	15	16	33	
		6,1%	45,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

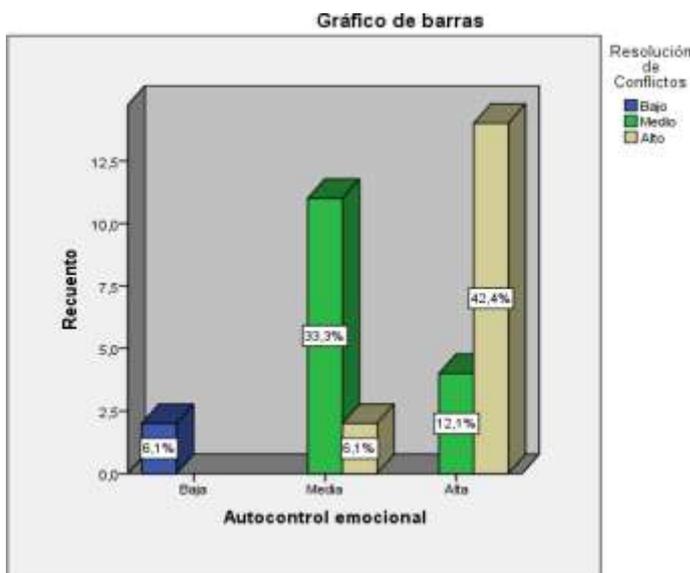


Figura 04. Diagrama de barras agrupadas de autocontrol emocional y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 03 y figura 04; el autocontrol emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos bajo; también se observa que el autocontrol emocional en un nivel de media, el 33.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; el autocontrol emocional en un nivel de alta, el 42.4% de los encuestados evidencia un nivel de resolución conflictos alto.

Tabla 04

Automotivación y resolución de conflictos en docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Automotivación	Baja	2	0	0	2
		6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Media	0	9	2	11
		0,0%	27,3%	6,1%	33,3%
	Alta	0	6	14	20
		0,0%	18,2%	42,4%	60,6%
Total		2	15	16	33
		6,1%	45,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

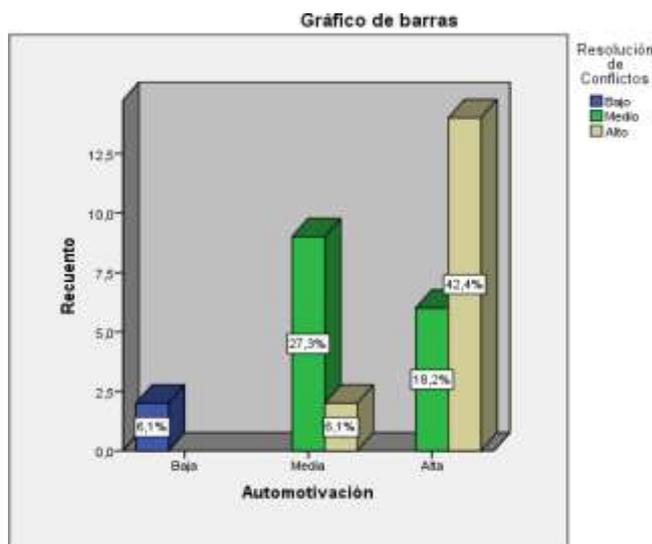


Figura 05. Diagrama de barras agrupadas de automotivación y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 04 y figura 05; la automotivación en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; Así mismo, la automotivación en un nivel de media, el 27.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la automotivación en un nivel de alta, el 42.4% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos alto.

Tabla 05

Empatía y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Empatía	Baja	2 6,1%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,1%
	Media	0 0,0%	11 33,3%	1 3,0%	12 36,4%
	Alta	0 0,0%	4 12,1%	15 45,5%	19 57,6%
Total		2 6,1%	15 45,5%	16 48,5%	33 100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

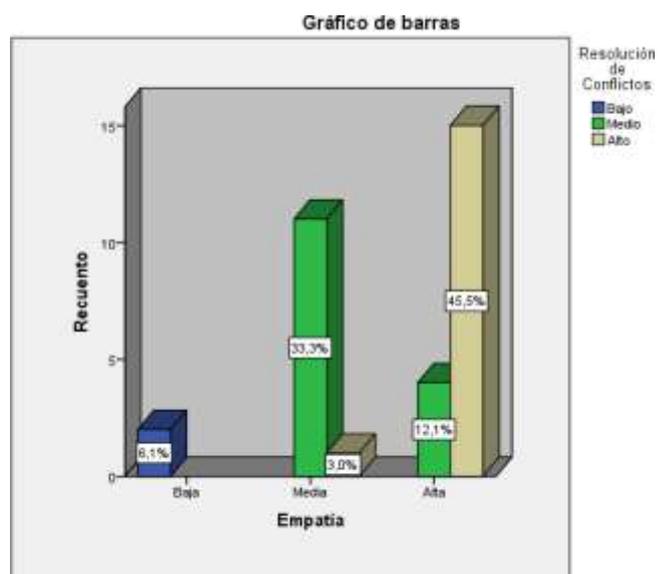


Figura 06. Diagrama de barras agrupadas de empatía y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 05 y figura 06; la empatía en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; también se observa que la empatía en un nivel de media, el 33.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la empatía en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados evidencia un nivel de resolución conflictos alto.

Tabla 06

Habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

		Resolución de Conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades sociales	Baja	2	0	0	2
		6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Media	0	10	1	11
		0,0%	30,3%	3,0%	33,3%
	Alta	0	5	15	20
		0,0%	15,2%	45,5%	60,6%
Total		2	15	16	33
		6,1%	45,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos.

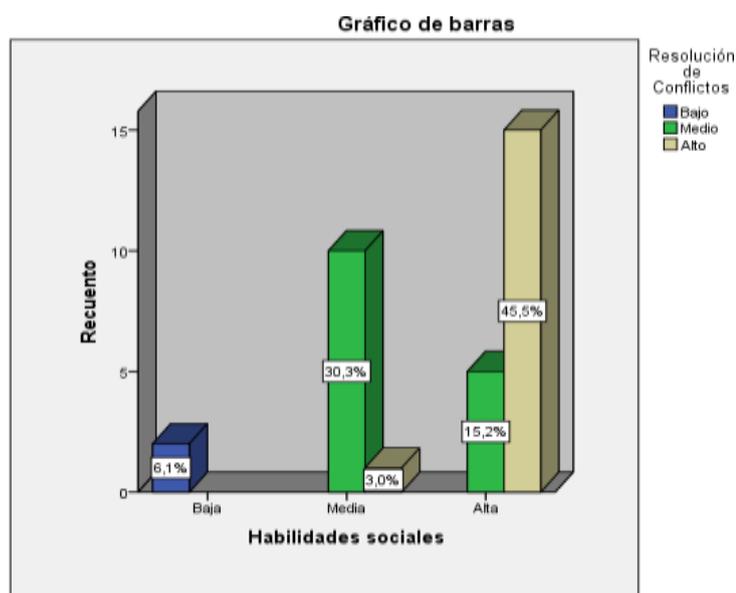


Figura 07. Diagrama de barras agrupadas de habilidades sociales y resolución de conflictos

Análisis

Según la tabla 06 y figura 07; las habilidades sociales en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; Así mismo, las habilidades sociales en un nivel de media, el 30.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; las habilidades sociales en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados evidencia un nivel de resolución conflictos alto.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

H₀: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

H_a: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a.

Tabla 07

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Inteligencia Emocional	,155	33	,043	,882	33	,002
Resolución de Conflictos	,168	33	,019	,919	33	,017

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Muestra un valor $p=0.002 < 0.05$ y $p=0.017 < 0.05$ (Shapiro-Wilk $n < 50$). Posteriormente, siendo en todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$ (Distribuciones diferentes a la normal)

Ante las realidades mostradas se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, por lo cual se justifica el empleo del estadístico no paramétrico.

Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe una relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Nula

No existe una relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 08

Correlación inteligencia emocional y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33
	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	33	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado según Rho de Spearman = 0.802, que indica relación positiva y nivel de correlación alta entre las variables, además el nivel de significancia bilateral $p = 0,000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, finalmente se consuma que: Existe una relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Específica 1

Existe relación directa entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Nula

No existe relación directa entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 09

Correlación autoconciencia emocional y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Autonomía emocional	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,700**
	Resolución de Conflictos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Autoconciencia emocional	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según Rho de Spearman = 0.700 refleja relación positiva y nivel de correlación moderada entre las variables, además el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; Finalmente, se consuma que: Existe una relación directa entre las variables en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020

Hipótesis Específica 2

Existe una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020

Hipótesis Nula

No Existe una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla 10

Correlación autocontrol emocional y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Autocontrol emocional
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Resolución de Conflictos	Sig. (bilateral)	,699**
		N	,000
			33
	Autocontrol emocional	Coefficiente de correlación	33
		Sig. (bilateral)	,699**
		,000	
		33	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el resultado de Rho de Spearman = 0.699 muestra relación positiva entre las variables, además se halla en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Finalmente, se consuma que: Existe una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Específica 3

Existe una relación directa entre automotivación y resolución de conflictos en el docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Nula

No existe una relación directa entre automotivación y resolución de conflictos en el docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 11

Correlación automotivación y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Automotivación
Rho de Spearman	Resolución de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,608**
		N	. 33
	Automotivación	Coeficiente de correlación	,608**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	. 33	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El producto según Rho de Spearman= 0.608 ; muestra relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada ; adicionalmente siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe una relación directa entre las variables en el docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Específica 4

Existe una relación directa entre empatía y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Nula

No existe una relación directa entre empatía y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 12

Correlación empatía y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Empatía
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,757**
	Resolución de Conflictos	Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Empatía	Coefficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El producto según Rho de Spearman = 0.757 muestra que existe relación positiva entre las variables y nivel de correlación alta, además tiene nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Finalmente se consuma que existe una relación directa entre las variables.

Hipótesis Específica 5

Existe una relación directa entre habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis Nula

No existe una relación directa entre habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 13

Correlación habilidades sociales y resolución de conflictos

		Resolución de Conflictos	Habilidades sociales	
Rho de Spearman	Resolución de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado según Rho de Spearman = 0.713, muestra relación positiva entre las variables y nivel de correlación alta, adicionalmente siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Por ende, se consuma que existe una relación directa entre las variables.

V. DISCUSIÓN

La finalidad general de este estudio es determinar qué relación existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10.

Se realizó un cuestionario para cada variable y para su validez se acudió a 3 expertos comprometidos en el tema para la evaluación correspondiente en cual consideraron que los instrumentos son aplicables y luego de una prueba piloto a 10 personas a través del Alfa de Cronbach dando los resultados = 0.905 y 0.901 respectivamente.

Análisis de resultados descriptivamente respecto las dos variables se observa que la inteligencia emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados presenta un nivel de resolución de conflictos bajo, también se observa que la inteligencia emocional en un nivel de media, el 36.4% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la inteligencia emocional en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados evidencia un nivel de resolución conflictos alto de la estadística inferencial y del análisis de los resultados, acerca de a la inteligencia emocional y resolución de conflictos El resultado según Rho de Spearman = 0.802, que indica relación positiva y nivel de correlación alta entre las variables, además el nivel de significancia bilateral $p=0,000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, finalmente se consuma que: Existe una relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020. Estos resultados son menores que los obtenidos por Silva, (2018) de Rho de Spearman de 0.992 y un $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se consuma que: Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan". Y bastante semejante al encontrado por Bueno (2018) Su resultado estadístico= 0.926, refleja la correlación positiva fuerte entre las variables y teniendo un $p=0.000<0.01$ se consuma que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores. Por otro lado, los resultados conseguidos de Huarsaya (2017) tuvo

un $p=0.000<0.01$ (altamente significativo) y con una correlación $r=0.3984$; concluyendo que: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional, socialización y sus efectos en la solución de conflictos en estudiantes. Además, Briones (2020) tuvo un Wald de 6,737 mayor de 4 y un nivel de significancia de $p=0,009< \alpha: 0.01$ (altamente significativo). Como también los Sebastián (2017) Rho de Spearman de 0,499 indicó que hay una correlación débil entre la variable inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos. Por otro lado, Ramón (2014) manifestó estos datos estadísticos ($F(2,92) = 32,052$ y $p<0,001$). Esto significa que a mayor nivel de regulación emocional menor es la presencia de conflictos interpersonales; Además, según López (2013) si tienes la capacidad de regular las emociones tendrás la habilidad para hacer frente situaciones de conflictos. También Cotrina (2019) mostro Correlación de Pearson de 0,944 y un $P= 0,000<0,01$ (altamente significativo) concluyendo que: Existe relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional. Por otro lado, Magallanez (2018) Rho de Spearman de 0,784 indicó que existe una correlación de moderada entre las variables y un $p=0,000<0,001$ (altamente significativo) concluyendo que: existe relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo. Se observa resultados donde mostraron que existe relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos.

Respecto al estudio de los resultados del específico 1, se obtiene según Rho de Spearman = 0.700 refleja relación positiva y nivel de correlación moderada entre las variables, además el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; Se consuma que existe relación directa entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; lo que descriptivamente implica que la autoconciencia emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos bajo; así mismo, la autoconciencia emocional en un nivel de media, el 33.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la autoconciencia emocional en un nivel de alta = 42.4% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos alto; lo que aprueba lo propuesto Briones (2020), puesto que efectivamente en ambos estudios la inteligencia emocional y sus dimensiones que la comprenden al

relacionarse con la variable resolución de conflictos, se demostraron la existencia de correlaciones moderada; además las correlaciones entre ambas variables y sus dimensiones resultaron altamente significativas $p_valor < 0.01$ cuando $\alpha < 0.01$; lo que reafirma, igualmente lo planteado por Sebastián (2017), donde igualmente de demostró la correlación entre ambas variables.

También, del descubrimiento hallado y del estudio de los resultados, razón a la finalidad específico 2. Según el resultado de Rho de Spearman = 0.699 muestra relación positiva entre las variables, además se halla en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Finalmente se consuma que existe una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020 ; lo que descriptivamente refleja que el autocontrol emocional en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; también, el autocontrol emocional en un nivel de media, el 33.3% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos medio. Además; el autocontrol emocional en un nivel de alta, el 42.4% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos alto; lo que reafirma lo planteado por Magallanes (2018); quien indica que la inteligencia emocional es una variable que se asocia a muchos aspectos del quehacer de las personal, demostrándose que al relacionarlos con los estilos de resolución de conflictos existen efectivamente correlaciones altas; además de resultar altamente significativas $p_valor < 0.01$ cuando $\alpha < 0.01$; coincidiendo igualmente con lo planteado por Bueno (2018), en cuanto a afirmar que el éxito en la resolución de conflictos se debe al desarrollo adecuado de la inteligencia emocional siempre que el autocontrol sea desarrollado adecuadamente.

Justamente, del descubrimiento y del estudio de los resultados, respecto a la finalidad específico 3, El producto según Rho de Spearman= 0.608 ; muestra relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada ;

adicionalmente siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se consuma que: Existe una relación directa entre automotivación y resolución de conflictos en el docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; lo que descriptivamente implica que la automotivación en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; Así mismo, la automotivación en un nivel de media, el 27.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Además; la automotivación en un nivel de alta, el 42.4% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos alto; lo que apoya lo propuesto por Uehara (2017) y Ramón (2014) puesto que efectivamente la automotivación al estar correlacionado con la resolución de conflictos reafirma que la inteligencia emocional juega un rol trascendente en la resolución de los conflictos que se presenta en el quehacer cotidiano de los maestros.

Por otro lado, del descubrimiento hallado y del estudio de los resultados, respecto a la finalidad específico 4, El producto según Rho de Spearman = 0.757 muestra que existe relación positiva entre las variables y nivel de correlación alta, además tiene nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; consuma que: Existe una relación directa entre empatía y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; lo que descriptivamente implica que la empatía en un nivel de baja, el 6.1 de los encuestados muestran un nivel de resolución de conflictos bajo, asimismo el nivel de media, el 33.3% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos medio. Así mismo; la empatía en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos alto; reafirmando lo planteado por Cotrina (2019); puesto que las correlaciones de todas las dimensiones de la inteligencia emocional y resolución de conflictos resultaron además de ser correlaciones importantes altamente significativas $p_valor < 0.01$ cuando $\alpha < 0.01$.

Además, del descubrimiento hallado y del estudio de los resultados, respecto a la finalidad específico 5, El resultado según Rho de Spearman = 0.713, muestra

relación positiva entre las variables y nivel de correlación alta, adicionalmente siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; consuma que: Hay una relación directa entre habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 - San Juan de Lurigancho, 2020; lo que descriptivamente implica que las habilidades sociales en un nivel de baja, el 6.1% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos bajo; por otro lado, las habilidades sociales en un media, el 30.3% de los encuestados presenta un nivel de resolución conflictos medio. También; las habilidades sociales en un nivel de alta, el 45.5% de los encuestados muestran un nivel de resolución conflictos alto; ratificando lo planteado por y Silva (2018), puesto que la inteligencia emocional es una variable que conjuntamente con el desarrollo de otras propias de los docentes como lo es las habilidades sociales contribuye enormemente a la resolución de los conflictos sea cual fuera el estilo preponderante.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La actual indagación razón al objetivo general, demuestra que hay una relación directa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N°10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.802, indicando una alta asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

Segunda: La actual indagación razón al objetivo específico 1, demuestra que hay una relación directa entre autoconciencia emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.700, indicando una moderada asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

Tercera: La actual indagación razón al objetivo específico 2, demuestra que hay una relación directa entre autocontrol emocional y resolución de conflictos en docentes del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.699, demostró una moderada asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

Cuarta: La actual indagación razón al objetivo específico 3, demuestra que hay una relación directa entre automotivación y resolución de conflictos en el docente del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.608, expresó una moderada asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

Quinta: La actual indagación razón al objetivo específico 4, demuestra que hay una relación directa entre empatía y resolución de conflictos

del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.757, expresó una alta asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

Sexta: La actual indagación razón al objetivo específico 5, demuestra que hay una relación directa entre habilidades sociales y resolución de conflictos del nivel inicial de la Red Educativa N° 10 de San Juan de Lurigancho, 2020; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.713, expresó una alta asociación entre las variables; además de ser la correlación positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En relación a la variable inteligencia emocional encontró una correlación alta con resolución de conflictos, por tanto, **se** sugiere al MINEDU una capacitación en “Desarrollo integral del docente” antes de iniciar el rol docente en aulas, como requisito esencial para su postulación. La capacitación debe comprender temas acerca de inteligencia emocional, resiliencia, resolución de conflictos, derecho del niño, niñas y adolescente, normas de convivencia, proyectos de vida, otros que les permita reflexionar, alcanzar metas personales, contextualizarse en el lugar que les toca cumplir su rol docente. A fin de tomar maestros con calidad humana, comprometidos con su rol correspondiente.

Segunda: De acuerdo a la dimensión autoconciencia emocional cuya correlación fue moderada, se recomienda un espacio de autoconocimiento que es la clave para identificar cual de tus emociones te hace perder el equilibrio emocional de las cuales debes ocuparte con mucho cuidado para mejorar tus reacciones y cuáles de ellas te ayuda a tu desarrollo personal para cultivarlas. Seguidamente escribe todos los días una situación que te incomoda o lastimó a la otra persona, cuál fue su origen y desarrollo del mismo. Luego pregúntate qué puedes hacer o cambiarías para reaccionar de manera diferente ante futuros sucesos similares.

Tercera: En cuanto a la dimensión autocontrol emocional cuya correlación fue moderada, por ello cuando te encuentres en una turbulenta agitación emocional, se sugiere un espacio de autoconciencia emocional para tomar conciencia del sentimiento y pensamiento irritante que estas sintiendo en el mismo momento; aquellos segundos que tomas para ver cómo te sientes ayuda a enfriar el enfado por consiguiente controlar las emociones. Además, se recomienda tomar aire y pensar antes de actuar o responder. Él

retírate, dar una larga caminata y utilizar métodos de relajación te permite tranquilizarte.

Cuarta: En cuanto a la dimensión automotivación cuya correlación fue moderada, se sugiere dejar el pasado, el fracaso y empieza a reconocer tus cualidades, talentos y limitaciones. La fase de diagnóstico es la más importante. Saca lo mejor de las situaciones difíciles, sé valiente, levántate, persevera y escribe en una hoja soy único en lo que hago y voy a dar lo mejor de mí. Relaciónate con personas positivas.

Quinta: De acuerdo a la dimensión empatía cuya correlación fue alta, se sugiere la escucha activa, utilizando técnicas como mirar a los ojos del interlocutor, atentos, sin interrumpir y evitar hacer preguntas abiertas. Ser consciente que nuestras actitudes, comportamiento e ideas causa un sentimiento positivo o negativo en la otra persona. Por otro lado, si logras aprender de las experiencias positivas y negativas de nuestra propia vida podrás ponerte en el lugar del otro y entender sus emociones. Así mismo, ser abiertos y aceptar una retroalimentación constructiva de la otra persona para que puedas aprender de tus errores y tomar mejores decisiones en el futuro.

Sexta: En cuanto a la dimensión habilidades sociales cuya correlación fue alta, se recomienda fortalecer la capacidad de resolver conflictos intergrupales; manteniendo la calma, respira y tranquilízate, manifiesta tus ideas si tiene un fin útil, tener claro tus objetivos, escucha al resto, en ocasiones tienes que estar dispuesto a ceder, cuidado con insultar al otro, perdona, olvida y avanza.

Séptima: Las instituciones educativas, cuya misión es brindar educación de calidad a los niños, niñas y adolescentes de la comunidad. En concordancia con las normas establecidas por el Minedu y reglas internas, deberá hacer prevalecer la armonía y respeto entre la plana docente. De igual forma desarrollar talleres motivacionales,

formar círculo de estudios, para, integración, comunicación, regular emociones y retroalimentación de docentes. Hacer reconocimiento a nivel de la comunidad educativa por logros obtenidos en los diferentes trabajos desarrollados, o aportes de trabajos de investigación, etc.

Octava: Se recomienda al docente tener una actitud de compañerismo, de apoyarse unos con otros, hasta cumplir sus metas proyectadas. Para ello es necesario ponerse en el lugar del otro, escucharlo, entenderlo sus necesidades, ideas, identificar sus fortalezas y debilidades. Ante una actitud negativa del compañero controlar o canalizar las emociones antes de dar opiniones o intervenir es mejor tomarse unos minutos para calmarse, pensar y ordenar las ideas. Es muy importante que los docentes sepan detectar y prevenir los conflictos oportunamente.

Novena: Se considera necesario la participación de los padres de familia en la calificación de los docentes al finalizar el año escolar sin considerar nombres ni firma, a fin de evitar represalias contra los estudiantes, lo cual debe ser programado en una fecha determinada. El rol y funciones del maestro debe ser de conocimiento de los padres, así como el reglamento interno y disposiciones legales. Lo que se busca es mejorar el desempeño docente dentro o fuera del aula.

Décima: Se recomienda a los psicólogos de los centros educativos, mantenerse alerta, de detectar casos de violencia utilizar como ayuda útil esta investigación. Que, con mucho amor, esfuerzo, profesionalismo se aplicó método científico para su elaboración.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2006). *Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (5° ed.) Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arrabal, E. M. (2018). *Inteligencia emocional*. España: ELEARNING S. L.
- Bacon, A. & Dawson, A. (2009). *Inteligencia emocional*. España: LID.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3° ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bisquerra, R. (Sin fecha). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Editorial, Síntesis, S. A.
- Briones, M. R. (2020). *Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bueno, W. A. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del banco de la Nación Tacna, 2017* (Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Bunge, M. (2002). *Epistemología*. Ariel. Barcelona: Siglo veintiuno editores.
- Chabot, D. & Chabot, M. (2009). *Pedagogía emocional. Sentir para aprender. Integración de la Inteligencia emocional en el aprendizaje*. México: Alfaomega.
- Cotrina, M. I. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019*. Tesis para optar el Título de profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escala de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la*

modalidad lingüística andaluza. Madrid, España: ACCI ediciones- Asociación cultural y científica iberoamericana.

- Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A.
- Dorantes, K. I. (2010). *Guía práctica para fortalecer la inteligencia emocional en el niño*. México: Trillas.
- Extremera, N. Fernández, J. y Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 51.
- Felipe, L. & González, S. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. México: Universidad de Guanajuato.
- Fernández, P. & Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós.
- Fernández, S. (10 de febrero de 2020). Inteligencia emocional para mejorar la convivencia en los colegios. *La opinión de Málaga*. Recuperado de <https://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2020/02/10/inteligencia-emocional-mejorar-convivencia/1144749.html>
- Fierro, A. E. (2018). *Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. (2° ed.). México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Gamarra, G. (2013). *Estadística e investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Girard, K. y Koch, S.J. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas Barcelona*. España: Granica.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Kairos.
- Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indacochea, B., Quimis, A. J., & Moreno, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcov>

er&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n+cientifica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8o8Xb7fbqAhXOJrkGHU6gA6kQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q&f=false

Hernández, R. A., & Coello, S. (2020), *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. Cuba: Editorial Universitaria.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6°ed.). México: McCrawHillEducation.

Huarsaya, S. A. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional, socialización y sus efectos en la solución de conflictos en estudiantes de quinto de secundaria de instituciones educativas estatales de la Región Puno 2015* (Tesis de Doctoral). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Huerta, J.J. & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2° ed.). México: Pearson Educación.

Jiménez, F. Beltrán, R. y Moreira, D. (2019). *Gestión de conflictos*. Madrid: Dykinson.

López, É. (2013). *Educación emocional en la escuela. Actividades para la educación infantil 3-5 años*. México: Alfaomega.

Magallanes, M. (2018). *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Martín, I, M. (2019). *El poder de la emoción*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=6_DeDwAAQBAJ&pg=PT46&dq=que+es+emoci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwivocr2-vXqAhWECTQIHUYnC9sQ6AEwCHoEAcQAg#v=onepage&q=que%20es%20emoci%C3%B3n&f=false

Martínez, D. (2005). *Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementación: disputas en instituciones educativas: el lugar del otro*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas.

- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación*. México: EDITORIAL LIMUSA. S. A.
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Ponce, J. (2014). *Conflictos escolares justicia y mediación*. México: UBIJUS.
- Ramón, J. A. (2014). *La relación entre la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización, según distintas variables sociodemográficas*. Tesis para optar el grado de Magister en Psicología Organizacional. Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Ruiz, F. (2018). *Tu marca personal en acción. Un enfoque estratégico alrededor del proyecto de vida*: Ediciones de la U.
- Sánchez, A. & González, R. V. (2017). *Habilidades para la Vida. Herramientas para el Buen Trato y la Prevención de la Violencia*. Venezuela: GRÁFICAS ACEA, C.A.
- Sebastian, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado de <http://200.60.81.165/handle/UNE/1395>
- Silva, B. J. (2018). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, Comas 2017* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Tomás, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Servei de Publicacions.
- Uehara, J. C. (2017). *Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

- Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Jesuíno, J., & Parreira P. (2020). The Impact of organizational Culture on Conflict Management Styles. *Journal of Aging & Innovación*, 9 (1). 57-81.
- Valle, M. I. (2017). *Soporte socio-emocional*. Chile: A Impresiones S.A.
- Vasta, R., Haith, M. M., & Miller, S. A. (2008). *Psicología infantil*. (3° ed.). Barcelona: Editorial Ariel.
- Velasco, J. (2001). *La inteligencia emocional*. Lima: UNMSM.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile: EDITORIAL UNIVERSITARIA, S. A.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2005 a). *Mapas y herramientas para conocer la escuela: investigación etnográfica e investigación-acción*. (3° ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006 b). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas.
- Zubia, A. E. (2019). *La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en docentes*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18736>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Título: “Inteligencia emocional y resolución de conflictos en docentes del Nivel Inicial de la Red Educativa N°10 - San Juan de Lurigancho, 2020”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Inteligencia emocional	la capacidad que tiene el ser humano para reconocer, aceptar y gestionar lúcidamente sus emociones ante una situación y, asimismo dirigir nuestra conducta a cumplir metas planteadas y ayudar a los demás. Es decir, la persona que reconoce y gestionada bien sus emociones podrá tomar mejores decisiones, cumplir sus objetivos y relacionarse con los demás. Goleman (como se citó en Arrabal, 2018)).	Inteligencia Emocional presenta cinco componentes o dimensiones las cuales son: autoconciencia emocional, autocontrol emocional, automotivación, empatía, habilidades sociales Goleman (como se citó en Arrabal, 2018).	Autoconciencia emocional	Conocer las emociones	1	Ordinal Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)	Alta (112-150) Media (71-111) Baja (30-70)
				Expresa sus emociones	2 y 3		
				Evalúa sus emociones	4 y 5		
				Reconoce que sus emociones afecta en la toma de decisiones	6		
			Autocontrol emocional	Acepta sus emociones	7		
				Control de emociones	8 y 9		
				Busca pensamientos positivos	10 y 11		
			Automotivación	Logra sus objetivos	12		
				Motivación	13		
				Actitud positiva	14		
				Interés de aprender algo nuevo	15		
				Realiza bien su trabajo	16		
				Se enorgullece de sus logros	17		
Empatía	Capacidad de escuchar a otros	18					
	Identificar las emociones de los otros	19					
	Puede ponerse en el lugar de otros	20					

				Me enfoco en su presente	21		
				Ofrece ayuda a los demás	22		
				Percibe las necesidades de los demás	23		
			Habilidades sociales	Respeto hacia los demás	24 y 25		
				Habilidades comunicativas	26		
				Afronta las criticas	27		
				Capacidad de resolver conflictos	28 y 29		
				Establece relaciones amicales con facilidad	30		
Resolución de conflictos	el conflicto es algo inevitable en las relaciones sociales y puede actuar de forma constructivo o destructivo. Es constructivo cuando se obtiene beneficio de la problemática y es destructivo cuando produce rivalidad, disconformidad ente las partes. Por lo tanto, se debe prevenir el conflicto. (Fierro, 2018).	Resolución de conflictos se descompones o dimensionan en competidor, comprometedor, transigente, elusivo/evasivo y complaciente (Fierro,2018).	Competidor	Busca lograr sus metas	1	Ordinal Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)	Alto (112-150) Medio (71-111) Bajo (30-70)
				Satisface sus propios intereses y necesidades	2		
				Firme en sus ideas	3 y 4		
				Busca poder	5 y 6		
				Su objetivo es salir victoriosos	7		
				Discriminación	8		
			Comprometedor	La razón y la moderación son las fuentes de poder	9		
				Objetivo ganar / ganar ambas partes	10 y 11		
				Integran sus ideas para tomar una decisión	12		
				Salir del estancamiento	13		
				Promueve un ambiente de calma y razonabilidad	14		
				Negocia con la otra parte	15		
			Transigente	Ganancia y perdida reciprocas	16		
Empatía	17						

				Comprensión	18		
				Cooperación	19		
				Autoconfianza	20		
				Ayuda mutua	21		
				Motiva a la otra parte	22		
			Elusivo / evasivo	Evita los problemas	23 y 24		
				Acepta estar equivocada para apaciguar conflictos	25		
				Evade responsabilidades	26		
			Complaciente	Se preocupa por perseverar y mantener la relación con el otro	27		
				Complace a sus contrincantes	28 y 29		
				No negocian beneficios	30		

Anexo 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Inteligencia emocional

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL					
1.	Se identifica con facilidad las propias emociones en situaciones de conflicto.					
2.	Las emociones son expresadas a través del lenguaje corporal.					
3.	Las emociones son expresadas a través del lenguaje verbal.					
4.	Se evalúa con rapidez la causa de sus emociones.					
5.	Se evalúa del 1 al 10 el nivel del sentimiento, teniendo en cuenta que 1 es poco y 10 es lo máximo de malestar.					
6.	Se reconoce con facilidad que sus emociones afectan en la toma de decisiones.					
	DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL EMOCIONAL					
7.	Se acepta sus emociones tal y como son.					
8.	Demuestra control emocional ante situaciones nuevas e inesperadas.					
9.	Práctica la respiración para ayudar a manejar las emociones.					
10.	Busca un pensamiento positivo o agradable para romper drásticamente con los pensamientos negativos.					
11.	Se recupera con facilidad de los malos momentos.					
	DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN					
12.	Demuestra optimismo para cumplir sus propios objetivos.					
13.	Visualiza sus propias metas o sueños ya cumplidos.					
14.	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.					
15.	Muestra interés de aprender algo nuevo.					
16.	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.					
17.	Está orgulloso (a) de sus propios logros y aportes.					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
18.	Tiene las capacidades de escuchar a la otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.					
19.	Sabe identificar las emociones y sentimientos de los demás.					
20.	Puede dejar a un lado sus puntos de vista y ponerse en el lugar de la(s) personas(s).					
21.	Se olvida el pasado de la otra persona y se enfoca en su presente.					
22.	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.					
23.	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.					
	DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES					
24.	Respeto las ideas del resto de las personas.					
25.	Se muestra amable y cordial hacia las otras personas.					
26.	Capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás con un estilo asertivo.					
27.	Se le facilita afrontar las críticas sin molestarse.					
28.	Tiene la capacidad de resolver conflictos interpersonal.					
29.	Tiene la capacidad de resolver conflictos intergrupales.					
30.	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas,					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Resolución de conflictos

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR					
1.	Se procura utilizar todos los recursos que están al alcance para lograr mis metas.					
2.	Se busca satisfacer los intereses y las propias necesidades independientemente de las otras personas.					
3.	Se manifiesta con claridad y firmeza sus propias ideas e intereses ante una pregunta o discusión.					
4.	Sé cuándo mis ideas difieren con las de los demás empiezo una discusión para lograr que se acepten las mías.					
5.	Se enfoca a utilizar la posición personal y autoridad para su beneficio.					
6.	Me gusta que los demás sepan del poder que poseo.					
7.	Se busca salir victorioso ante un conflicto, sin importar cómo.					
8.	A menudo discrimino a la colega sin importarme sus sentimientos.					
	DIMENSIÓN 2: COMPROMETEDOR					
9.	Se identifica con facilidad las propias emociones y pensamientos para luego tomar mejor una decisión y enfrentar el conflicto.					
10.	Se busca ganar y ganar ambas partes en situaciones de conflicto.					
11.	Encuentro formas de hacer a los demás felices a la vez que obtengo lo que quiero.					
12.	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las tuyas para tomar una decisión en unidad.					
13.	Se gestiona formas para salir del estancamiento o paralización en beneficio del grupo.					
14.	Me gusta crear un ambiente de calma y en derecho laboral.					
15.	Me resulta fácil negociar con mi compañero de trabajo para afrontar el conflicto, teniendo en cuenta los deseos de la otra parte.					
	DIMENSIÓN 3: TRANSIGENTE					
16.	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella y busco una solución donde la ganancia y pérdida sea recíproca.					
17.	Se cuando alguien se molesta conmigo por algo que dije, cambio mi comentario para que se sienta mejor.					
18.	Se cuando alguien no concuerda conmigo, trato de encontrar sus razones.					
19.	Si alguien me dice que necesita algo de mí, hago los arreglos necesarios para que lo obtenga.					
20.	Toma decisiones sin demorarse en situaciones personales.					
21.	Se interesa intercambiar información precisa con las personas que se relaciona con la finalidad de encontrar una solución.					
22.	Motiva a la otra parte para enfrentar debilidades.					
	DIMENSIÓN 4: ELUSIVO / EVASIVO					
23.	Ante un conflicto de trabajo con las otras personas, procuro no meterme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo.					
24.	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas.					
25.	Se confiesa estar equivocada en lugar de explorar nuestras diferencias.					
26.	Se evade de responsabilidades por temor a equivocarse.					
	DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE					
27.	Acepta sacrificar sus propios objetivos con el propósito de mantener la relación con el otro.					
28.	Acepta las opiniones de su colega con la finalidad de verlos feliz.					
29.	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean.					
30.	Ante una situación problemática, generalmente trata de satisfacer las necesidades de los demás,					

Anexo 03: CARTA DE PRESENTACIÓN



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 27 DE MAYO DEL 2020

Carta P.025 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Mgtr. Maribel Parra Vasquez.
Presidenta de la Red Educativa N° 10.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **PORTA CHANCO TERESA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PORTA CHANCO TERESA.** identificado(a) con DNI N.°41639600 y código de matrícula N° 6500030143; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

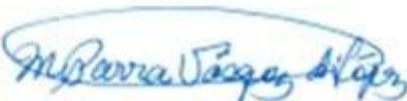
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DEL NIVEL INICIAL DE LA RED EDUCATIVA Nº10 - SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente.


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE





Anexo 04: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	
	DIMENSIÓN 1: AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL													
1	Se identifica con facilidad las propias emociones en situaciones de conflicto.				X				X				X	
2	Las emociones son expresadas a través del lenguaje corporal.				X				X				X	
3	Las emociones son expresadas a través del lenguaje verbal.				X				X				X	
4	Se evalúa con rapidez la causa de sus emociones.				X				X				X	
5	Se evalúa del 1 al 10 el nivel del sentimiento, teniendo en cuenta que 1 es poco y 10 es lo máximo de malestar.				X				X				X	
6	Se reconoce con facilidad que sus emociones afectan en la toma de decisiones.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL EMOCIONAL				X				X				X	
7	Se acepta sus emociones tal y como son.				X				X				X	
8	Demuestra control emocional ante situaciones nuevas e inesperadas.				X				X				X	
9	Práctica la respiración para ayudar a manejar las emociones.				X				X				X	
10	Busca un pensamiento positivo o agradable para romper drásticamente con los pensamientos negativos.				X				X				X	
11	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN				X				X				X	
12	Demuestra optimismo para cumplir sus propios objetivos.				X				X				X	
13	Visualiza sus propias metas o sueños ya cumplidos.				X				X				X	
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				X				X				X	
15	Muestra interés de aprender algo nuevo.				X				X				X	
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				X				X				X	
17	Está orgulloso (a) de sus propios logros y aportes.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA				X				X				X	
18	Tiene las capacidades de escuchar a la otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				X				X				X	
19	Sabe identificar las emociones y sentimientos de los demás.				X				X				X	
20	Puede dejar a un lado sus puntos de vista y ponerse en el lugar de la(s) personas(s).				X				X				X	
21	Se olvida el pasado de la otra persona y se enfoca en su presente.				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES				X			X			X
24	Respeto las ideas del resto de las personas.				X			X			X
25	Se muestra amable y cordial hacia las otras personas.				X			X			X
26	Capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás con un estilo asertivo.				X			X			X
27	Se le facilita afrontar las críticas sin molestarse.				X			X			X
28	Tiene la capacidad de resolver conflictos interpersonal.				X			X			X
29	Tiene la capacidad de resolver conflictos intergrupales.				X			X			X
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				X			X			X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Asesor Teórico - Metodológico**

08 de Julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A
	DIMENSIÓN 1: AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL												
1	Se identifica con facilidad las propias emociones en situaciones de conflicto.				X			X					X
2	Las emociones son expresadas a través del lenguaje corporal.				X			X					X
3	Las emociones son expresadas a través del lenguaje verbal.				X			X					X
4	Se evalúa con rapidez la causa de sus emociones.				X			X					X
5	Se evalúa del 1 al 10 el nivel del sentimiento, teniendo en cuenta que 1 es poco y 10 es lo máximo de malestar.				X			X					X
6	Se reconoce con facilidad que sus emociones afectan en la toma de decisiones.				X			X					X
	DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL EMOCIONAL				X			X					X
7	Se acepta sus emociones tal y como son.				X			X					X
8	Demuestra control emocional ante situaciones nuevas e inesperadas.				X			X					X
9	Práctica la respiración para ayudar a manejar las emociones.				X			X					X
10	Busca un pensamiento positivo o agradable para romper drásticamente con los pensamientos negativos.				X			X					X
11	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				X			X					X
	DIMENSIONES / Items												Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN				X			X					X
12	Demuestra optimismo para cumplir sus propios objetivos.				X			X					X
13	Visualiza sus propias metas o sueños ya cumplidos.				X			X					X
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				X			X					X
15	Muestra interés de aprender algo nuevo.				X			X					X
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				X			X					X
17	Está orgulloso (a) de sus propios logros y aportes.				X			X					X
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA				X			X					X
18	Tiene las capacidades de escuchar a la otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				X			X					X
19	Sabe identificar las emociones y sentimientos de los demás.				X			X					X
20	Puede dejar a un lado sus puntos de vista y ponerse en el lugar de la(s) personas(s).				X			X					X
21	Se olvida el pasado el pasado de la otra persona y se enfoca en su presente.				X			X					X



	DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES				X				X				X
24	Respeto las ideas del resto de las personas.				X				X				X
25	Se muestra amable y cordial hacia las otras personas.				X				X				X
26	Capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás con un estilo asertivo.				X				X				X
27	Se le facilita afrontar las críticas sin molestarse.				X				X				X
28	Tiene la capacidad de resolver conflictos interpersonal.				X				X				X
29	Tiene la capacidad de resolver conflictos intergrupales.				X				X				X
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				X				X				X

Observaciones: El cuestionario de la variable "Inteligencia emocional" puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo

DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, estadística

Lima, 07 de julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

F. Romeo Paca P.
DNI 01212856



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL													
1	Se identifica con facilidad las propias emociones en situaciones de conflicto.				X				X				X	
2	Las emociones son expresadas a través del lenguaje corporal.				X				X				X	
3	Las emociones son expresadas a través del lenguaje verbal.				X				X				X	
4	Se evalúa con rapidez la causa de sus emociones.				X				X				X	
5	Se evalúa del 1 al 10 el nivel del sentimiento, teniendo en cuenta que 1 es poco y 10 es lo máximo de malestar.				X				X				X	
6	Se reconoce con facilidad que sus emociones afectan en la toma de decisiones.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL EMOCIONAL				X				X				X	
7	Se acepta sus emociones tal y como son.				X				X				X	
8	Demuestra control emocional ante situaciones nuevas e inesperadas.				X				X				X	
9	Práctica la respiración para ayudar a manejar las emociones.				X				X				X	
10	Busca un pensamiento positivo o agradable para romper drásticamente con los pensamientos negativos.				X				X				X	
11	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				X				X				X	
	DIMENSIONES / items													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN				X				X				X	
12	Demuestra optimismo para cumplir sus propios objetivos.				X				X				X	
13	Visualiza sus propias metas o sueños ya cumplidos.				X				X				X	
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				X				X				X	
15	Muestra interés de aprender algo nuevo.				X				X				X	
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				X				X				X	
17	Está orgulloso (a) de sus propios logros y aportes.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA				X				X				X	
18	Tiene las capacidades de escuchar a la otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				X				X				X	
19	Sabe identificar las emociones y sentimientos de los demás.				X				X				X	
20	Puede dejar a un lado sus puntos de vista y ponerse en el lugar de la(s) personas(s).				X				X				X	
21	Se olvida el pasado el pasado de la otra persona y se enfoca en su presente.				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				X				X				X
23	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				X				X				X
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES													
24	Respeto las ideas del resto de las personas.				X				X				X
25	Se muestra amable y cordial hacia las otras personas.				X				X				X
26	Capacidad de comunicarse y relacionarse con los demás con un estilo asertivo.				X				X				X
27	Se le facilita afrontar las críticas sin molestarse.				X				X				X
28	Tiene la capacidad de resolver conflictos interpersonal.				X				X				X
29	Tiene la capacidad de resolver conflictos intergrupales.				X				X				X
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jorge Rafael Díaz Dumont

DNI: 08698815

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

16 de junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)
INVESTIGADOR EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
SINACTE - REGISTRO REGRA 1987

Firma del Experto Informante

Activar W
Ve a Configu

Anexo 05: TABLA DE V AIKEN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

									V = V de Aiken	
Máx.	4		$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$						= Promedio de calificación de jueces	
Min	1	0						k = Rango de calificaciones (Max-Min)		
K	3	4						l = calificación más baja posible		
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.										
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo										
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo										
Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).										
		J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 2	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 3	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 4	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 6	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 8	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 9	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido

ÍTEM 24	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido

TABLA DE V AIKEN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

									V = V de Aiken		
Máx.	4								= Promedio de calificación de jueces		
Min.	1	0	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$						k = Rango de calificaciones (Máx-Min)		
K	3	4									
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.											
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo											
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo											
Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).											
			J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 2	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 3	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 4	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 5	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 6	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 7	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
ÍTEM 8	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	
	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Válido	

ÍTEM 23	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 24	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Válido

Anexo 06: Validez de Expertos

Experto	DR./Mg.	DNI	Aplicable
1	Jorge Rafael, Diaz Dumont	08698815	Aplicable
2	Marco Antonio, Candia Menor	10050551	Aplicable
3	Flabio Romeo, Paca Pantigoso	01212856	Aplicable

Nota: *Elaboración propia (2020).*

Se acudió a expertos comprendido en el tema para lo que fue la validez de los instrumentos dándose como resultado o una apreciación de los mismo que los instrumentos son aplicables.

Confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Resolución de Conflictos	,901	33
Inteligencia Emocional	,905	33

Fuente: *Elaboración Propia (2020)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Anexo 07: BASE DE DATOS

Base de datos de la variable inteligencia emocional

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL																														
	Autonomía emocional					Autocontrol					Automotivación					Empatía					Habilidades sociales										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
2	5	4	3	3	3	2	3	4	4	1	3	4	3	2	1	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
7	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
8	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
9	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
12	5	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	
13	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	
21	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
27	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	
28	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
29	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
31	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5		
32	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
33	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	

Anexo 08: PRUEBA PILOTO

INTELIGENCIA EMOCIONAL PILOTO																															
N°	AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL						AUTOCONTROL EMOCIONAL					AUTOMOTIVACIÓN						EMPATÍA					HABILIDADES SOCIALES								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	1	5	2	2	2	3	3	4	4	3	1	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	
4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	1	4	4	3	3	4	1	4	4	1	5	4	4	2	3	2	1	
5	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2	2	2	1	1	3	4	2	5	1	1	4	4	5	3	1	4	4	4	3	1	
6	4	3	2	4	4	3	5	5	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	
7	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
8	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
9	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	
10	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	1	5	2	2	2	3	3	4	4	3	1	

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PILOTO																														
N°	Competidor						Comprometedor						Transigente						Elucivo/Evasivo					Complaciente						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	2	2	5	4	5	1	4	4	2	2	2	4	5	4	3	3	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	1	1	2	2	2	4	5	4	4	3	3	2	4	4
4	3	4	1	5	5	3	3	2	5	3	1	1	3	5	3	3	4	4	1	1	1	5	4	2	3	2	5	2	3	4
5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	1	3	3	3	5
6	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3		3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2
7	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3
8	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
10	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	1	1	1	1	1	5	4	4	3	4	3	2	3	3

Anexo 09: TABLA DE ESPECIFICACIONES

Confiabilidad de los ítems cuestionario Inteligencia Emocional

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	86,7000	221,122	,493	,903
VAR00002	86,5000	221,611	,301	,905
VAR00003	86,6000	222,267	,182	,907
VAR00004	86,7000	219,344	,345	,904
VAR00005	86,8000	216,622	,482	,902
VAR00006	86,9000	221,878	,369	,904
VAR00007	86,4000	222,711	,200	,906
VAR00008	86,8000	218,400	,339	,904
VAR00009	87,6000	211,156	,827	,898
VAR00010	87,2000	207,511	,668	,899
VAR00011	87,1000	219,878	,490	,903
VAR00012	87,2000	218,178	,414	,903
VAR00013	87,6000	214,933	,392	,904
VAR00014	87,7000	213,567	,335	,906
VAR00015	87,1000	208,322	,541	,901
VAR00016	87,2000	211,511	,602	,900
VAR00017	87,1000	216,322	,533	,902
VAR00018	86,9000	210,544	,586	,900
VAR00019	87,1000	215,211	,336	,905
VAR00020	87,9000	203,211	,598	,900
VAR00021	86,3000	225,122	,085	,909
VAR00022	87,0000	216,667	,462	,903
VAR00023	86,9000	216,100	,310	,906
VAR00024	87,0000	205,778	,644	,899
VAR00025	86,9000	210,100	,537	,901
VAR00026	86,8000	203,289	,818	,896
VAR00027	86,8000	211,733	,467	,902
VAR00028	86,5000	215,167	,616	,901
VAR00029	86,9000	205,211	,781	,897
VAR00030	87,8000	201,511	,674	,898

Confiabilidad de los ítems cuestionario Resolución de Conflictos

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	99,7000	218,011	,913	,893
VAR00002	99,2000	229,511	,326	,900
VAR00003	100,1000	214,767	,711	,893
VAR00004	99,1000	230,767	,322	,900
VAR00005	99,1000	230,767	,322	,900
VAR00006	99,3000	218,233	,654	,895
VAR00007	99,5000	225,167	,411	,899
VAR00008	99,8000	217,067	,600	,895
VAR00009	99,3000	230,900	,194	,902
VAR00010	99,9000	225,433	,544	,897
VAR00011	99,8000	221,289	,353	,901
VAR00012	99,8000	221,289	,353	,901
VAR00013	99,6000	223,822	,521	,897
VAR00014	99,6000	231,378	,211	,902
VAR00015	100,0000	208,222	,763	,891
VAR00016	100,1000	221,878	,419	,899
VAR00017	100,4000	223,822	,308	,902
VAR00018	100,4000	223,822	,308	,902
VAR00019	100,8000	220,178	,413	,899
VAR00020	100,8000	220,178	,413	,899
VAR00021	100,8000	220,178	,413	,899
VAR00022	99,4000	222,044	,483	,897
VAR00023	99,2000	220,844	,605	,896
VAR00024	99,8000	209,511	,853	,890
VAR00025	100,1000	212,544	,894	,891
VAR00026	100,5000	226,500	,362	,899
VAR00027	99,5000	239,167	-,100	,906
VAR00028	100,5000	224,500	,517	,897
VAR00029	100,0000	221,778	,607	,896
VAR00030	99,6000	222,711	,485	,897

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DEL NIVEL INICIAL DE LA RED EDUCATIVA N°10 - SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

PORTA CHANCO, TERESA

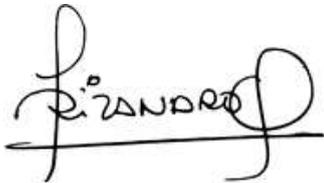
Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

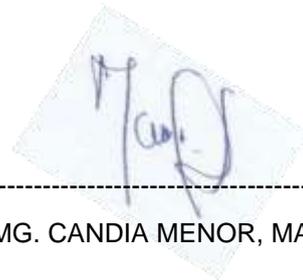
Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 06 de agosto del 2020



DR. LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL



MG. CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, PORTA CHANCO TERESA egresado de la Escuela de posgrado, Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada:

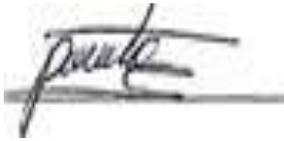
“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DEL NIVEL INICIAL DE LA RED EDUCATIVA N° 10 - SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020”

Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autor: PORTA CHANCO, TERESA	
DNI: 41639600	Firma 
ORCID:0000-0001-5991-1181	