



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la  
Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Aldo Passoni Hinostriza (ORCID: 0000-0003-2746-2937)

**ASESORA:**

Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro (ORCID: 0000-0003-4673-8601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mis padres, que me enseñaron que el único camino de romper las cadenas de la ignorancia es a través del estudio, el sacrificio y el trabajo honrado.

### **Agradecimiento:**

A mis maestros y asesores que me guiaron en el desarrollo de la presente investigación. Asimismo al Director y a los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas por su desprendimiento en apoyar la aplicación de mi instrumento de investigación.

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **Passoni Hinostrza, Aldo**

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

**Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas- UGEL 04 – Carabaylo, 2020**

Fecha: 15 de agosto de 2020

Hora: 8:00 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:**  
Dr. Jesus Emilio Agustin Padilla Caballero

**SECRETARIO:**  
Dra. Estrella Esquiagola Aranda

**VOCAL:**  
Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobado por unanimidad

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

-  
-  
-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-  
-  
-

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

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Aldo Passoni Hinostroza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020” presentada en **79** folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

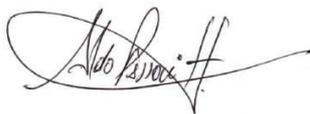
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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

Lima, 13 de agosto del 2020.



---

Aldo Passoni Hinostroza

DNI 06830728

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de anexos	vii
Índice de tablas	viii
índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de las variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
3.1 Resultados descriptivos	17
3.2 Resultados correlacionales	20
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	30
VII. Referencias	31

## Índice de anexos

Anexo 1: Autorización de la Institución Educativa	45
Anexo 2: Matriz de consistencia	46
Anexo 3: Operacionalización de variables	51
Anexo 4: Instrumentos	53
Anexo 5: Ficha técnica	57
Anexo 6: Base de datos piloto	59
Anexo 7: Base de datos de la investigación	61

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable inteligencia emocional y dimensiones	17
Tabla 2. Niveles de la variable manejo de conflictos y dimensiones	18
Tabla 3. Sistema de la hipótesis de la investigación	20
Tabla 4. Resultados comparativos inteligencia emocional y manejo de conflictos	21
Tabla 5. Resultados comparativos atención a los sentimientos y manejo de conflictos	22
Tabla 6. Resultados comparativos claridad emocional y manejo de conflictos	22
Tabla 7. Resultados comparativos reparación de emociones y manejo de conflictos	23

## **Índice de figuras**

Figura 1. Niveles de percepción de la variable inteligencia emocional y dimensiones	44
Figura 2. Niveles de percepción de la variable manejo de conflictos y dimensiones	44

## **Resumen**

Su objetivo fue determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo, 2020. Su enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal fue de 70 docentes a quienes se le aplicaron cuestionarios sobre la inteligencia emocional y manejo de conflicto, validados por expertos y confiables para su aplicación. Se obtuvo que la inteligencia emocional se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo con un nivel de correlación moderado (Rho 0,565 y p-valor 0,000)

**Palabras clave:** Inteligencia, emocional, manejo, conflictos, docente.

## **Abstract**

Its objective was to determine what relationship exists between emotional intelligence and conflict management of teachers at the José María Arguedas educational institution - UGEL 04 - Carabayllo, 2020. His quantitative approach, cross-correlational, non-experimental design. The census population was 70 teachers to whom questionnaires on emotional intelligence and conflict management were applied, validated by experts and reliable for its application. It was obtained that emotional intelligence is related to the conflict management of the teachers of the José María Arguedas educational institution - UGEL 04 - Carabayllo with a correlation level moderate (Rho 0.565 and p-value 0.000)

**Keywords:** Intelligence, emotional, management, conflicts, teacher

## **I. Introducción**

Hoy en día la creciente demanda social y las nuevas destrezas que se exigen en la fase formativa de los docentes, en relación con los resultados alcanzados en los procesos de enseñanza aprendizaje, han inducido a que la educación se haya convertido en un proceso sumamente complejo, en el que a su vez se produce un aumento de la tensión emocional entre los diversos actores del proceso educativo.

En el contexto internacional durante muchos años han sido estudiadas la autorregulación, el control y manejo de las emociones durante el transcurrir de la vida, sin embargo, en estos últimos años se ha acentuado el interés por el estudio de estas materias (Bar-On y Parker, 2000). Previamente (Thorndike citado por López 2007) utilizó el término inteligencia social, entendida como la capacidad de un individuo para relacionarse con los otros, en forma pacífica y armoniosa. La inteligencia emocional (IE) es la capacidad de autorregular, segregar y usar las propias emociones, empatizando y comprendiendo lo que las demás personas transmiten (Salovey y Mayer, 1989).

Yin (2015) mencionado en (Puertas, et al., 2018) de acuerdo a una investigación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona que existe una alarmante situación en la profesión de los docentes debido a que últimamente se ha incrementado los casos de trastornos psiquiátricos, con una incidencia mayor en docentes de primaria y secundaria (22 %) debido a causas de estrés en los ámbitos familiar, social y con mayor énfasis en lo laboral, se considera que una de las falencias serían la falta de un adecuado manejo de la inteligencia emocional.

Asimismo, en la Reunión Regional de Ministros de Educación organizada por la OREALC/Unesco (2017) uno de los resultados, fue el compromiso de que los sistemas educativos en el ámbito de sus funciones, desarrollen contenidos de adaptación, resiliencia e inteligencia emocional, garantizando en todo momento los derechos a una adecuada capacitación del maestro.

En el Perú, el Plan Bicentenario “El Perú hacia el 2021” Ceplan (2011) tiene entre sus principales ejes estratégicos, que para lograr el desarrollo humano, el acceso a una educación optima es un requerimiento fundamental, sin embargo en la realidad, la profesión de los docentes viene saturada de gran cantidad de competencias que deben ser adquiridas y transferidas creando escenarios y contenidos que promuevan la superación y progreso del alumno.

En el contexto local, en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04, existe una deficiencia en los docentes con respecto al desarrollo y manejo de la IE, en su interrelación entre docentes e incluso con los directivos, creándose un clima laboral inadecuado y negativo, influyendo además en la calidad de enseñanza impartida al alumnado; al respecto es importante señalar que conforme aumenten los niveles de IE en el docente, también lo hacen los niveles de satisfacción en la enseñanza, he ahí la importancia de realizar una investigación sobre sus causas y posibles alternativas de solución.

Por otra parte, en cuanto al manejo de conflictos, éste se define como el medio donde se concede con las partes en pugna acuerdos que beneficien a ambas, con el fin de obtener resultados perdurables y pacíficos. Significando que el conflicto se presenta cuando una de dos partes interdependientes percibe que sus intereses puedan ser afectados, procurando alcanzar sus propios objetivos en relación con la otra parte, no es un simple desacuerdo, se convierte en un entorpecimiento deliberado, bloqueando los intentos de la parte contraria, Newstrom (2011) mencionado en (Torres 2018).

Con respecto al manejo de conflictos por los docentes, la Unesco en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-4: (2015) Educación de calidad, a través de la Declaración de Incheon - Corea (2015) tiene como meta aumentar la oferta de docentes calificados con el fin de solucionar la problemática de déficit de docentes, asimismo insta a los Estados a procurar que los docentes tengan las competencias en IE y manejo de conflictos necesarias para que puedan impartir conocimientos adecuados.

El Minedu, a través de la guía “Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas” (2013) producida de manera conjunta con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, hicieron el esfuerzo de poner a disposición de las instituciones

educativas el poder contar con un instrumento que permita gestionar los conflictos interpersonales que se presentan en el ámbito educativo.

En el ámbito local, en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 las relaciones interpersonales entre los actores educativos (docentes, directivos) no son de los mejores e idóneos, reflejándose en la dificultad para lograr objetivos comunes, observándose una falta de empatía entre ellos, con el ingrediente de tener una percepción negativa de los conflictos y por ende la poca o nula capacidad de manejo de conflictos, una de las causas sería que no cuentan con la formación y capacitación adecuada tanto en IE como en el manejo de conflictos.

Siendo el motivo por el cual se decidió investigar aspectos referidos a la IE predominante en los docentes en concordancia con el manejo de conflictos, teniendo en cuenta que en el ámbito educativo se debe gestionar de la mejor manera las situaciones de conflictos interpersonales a través de una conveniente y correcta inteligencia emocional. Dada la importancia de esta investigación, es trascendente buscar la correlación entre IE y manejo de conflictos de los docentes en busca de posibles alternativas de solución, lo cual redundará en una sana convivencia laboral y en el logro de objetivos conjuntos a nivel institucional, en este sentido la presente investigación tiene como finalidad aportar en la producción de conocimiento sobre esta temática en el país y servirá además para estudios y análisis de comparación.

En este apartado se hace referencia a antecedentes de investigaciones internacionales como el de Mórtigo y Rincón (2018) quienes investigaron la relación de autopercepción de las competencias emocionales y la resolución de conflictos, evidenciaron que el hecho de reconocer las emociones en uno mismo es lo más importante, sugiriendo además que el docente debe exteriorizarla a través de sus actos. Asimismo Dueñas (2018) en su investigación Programa de Inteligencia Emocional para docentes de un centro educativo, tuvo como resultados, que más del 30% de docentes no conoce ni maneja la IE, siendo imperioso trabajar en ese aspecto. Por otra parte Segura, Cacheiro y Domínguez (2018) identificaron y correlacionaron los estilos de aprendizaje con las habilidades emocionales en estudiantes venezolanos de educación media y tecnológica, entre sus resultados concluyeron que hubo preferencias por estilos de aprendizaje donde se incide en la reflexión

y el pragmatismo; así como la existencia de una correlación positiva entre ambas variables. La importancia de este trabajo reside en que el discernimiento de estos elementos permitirá formular estrategias adecuadas que respondan a estos requerimientos o necesidades en el proceso enseñanza aprendizaje.

Además Crispín, Guerra, Gonzales (2018) identificaron en su investigación que los adolescentes reaccionan en forma inconveniente ante los conflictos, ya que utilizan la agresividad como primera estrategia de resolución, presentando este tipo de conductas conflictivas dentro y fuera del centro educativo. Finalmente Orellano, Vargas y Hernández (2018) lograron evidenciar la importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su relación con la resolución de conflictos. Las TIC son herramientas que facilitan el acceso universal a la educación, tienden a cerrar brechas en el proceso de aprendizaje así como a mejorar su gestión.

En cuanto a antecedentes nacionales, destaca el trabajo de Palomino y Almenara (2019) quienes a través del Modelo de Educación por Competencias lograron encontrar contrastes de sexo en la IE, si bien es cierto no existe diferencias significativas entre ambos sexos, a pesar de que se ha comprobado que el cerebro del hombre es proporcionalmente más grande que el de las mujeres, ello no implica diferencias en niveles de inteligencia, sin embargo debido a ello realizaron las pruebas de forma autónoma y separada de acuerdo al sexo, concluyendo y recomendando se fusionen la capacidad de la IE de varones y damas dentro del modelo formativo de una institución educativa. Asimismo Rivero, Rubiano y Lucía (2019) en su investigación en una empresa de tecnología, concluyen que mientras la mayoría de los colaboradores tengan un buen nivel de IE tendrán también buen desempeño laboral.

Por su parte en su tesis Velasque (2019) considera que existe una correspondencia entre la inteligencia directiva y la gestión de una institución educativa, concluyendo que a una mejor IE corresponde una mejor gestión. Asimismo Muchica (2019) en su tesis investigó la relación entre IE y rendimiento académico en un centro educativo, encontrando una débil correlación positiva entre ambas variables, concluye que los estudiantes con altas capacidades emocionales no siempre tendrán un mejor rendimiento académico. Finalmente Sebastián (2017) en su tesis relacionó la IE y el estilo de manejo de conflictos de los

docentes de una institución educativa, obtuvo como resultados que el 59 % tienen un nivel medio de IE y un 80 % utilizan el estilos de manejo de conflictos a un nivel medio, infiriéndose por lo tanto que existe una correlación directa y media entre las dos variables.

Ya en el contexto del marco teórico algunos autores sostienen y coinciden en que la IE forma la base de las capacidades sociales y emocionales, actuando como predictor de éxitos en lo profesional y en lo académico, pero con una incidencia mayor en el ámbito personal, coinciden al respecto (Aristulle y Paoloni-Stente, 2019), (Dolev y Leshem, 2017), (Gutiérrez, Ibáñez, Aguilar y Vidal, 2016) y (Puertas, et al., 2018).

Añaden Cazalla-Luna y Molero, (2015) que es indispensable internalizar la inteligencia emocional, el optimismo, la satisfacción vital y la personalidad en docentes durante su etapa de formación, infiriéndose que una adecuada IE favorece la calidad y salud mental de los docentes. Asimismo, otros autores coinciden en que la IE cumple un papel preponderante en las interacciones sociales, influyendo en los contenidos del pensamiento y en sus procesos, sin embargo es preciso mencionar que existe un gran porcentaje de docentes que desconocen el concepto de competencias emocionales (Goldring, Cravens, Porter, Murphy y Elliott, 2015) (Zurita-Ortega et al., 2018) y Hernández (2017).

Es necesario acentuar que mediante adecuadas estrategias aplicadas en la educación emocional se incentiva el desarrollo de competencias emocionales y sociales, éstas competencias de IE adquiridas tienen una aplicación educativa y práctica, proporcionando una gran importancia al aprendizaje, coinciden al respecto (Ju, Lan, Li, Feng y You 2015) (Tschannem y Carter, 2016) y ( Puertas et al 2018). Sobre el particular es importante el aporte de Toledo y Bonhomme (2018) quienes concluyeron que predomina una visión de las emociones sostenida en el paradigma cognitivista y en los modelos de la IE, poniendo en evidencia las limitaciones de dichos conceptos, a su vez proponen una nueva definición de los afectos relacionados al campo educativo a partir de la teoría de Vygotsky.

Igualmente, está demostrado a través de numerosos trabajos académicos y científicos que la emoción e inteligencia manifiestan una relación estrecha, en este sentido se define a las emociones como el medio necesario que facilita la toma de decisiones inteligentes (Daghayesh y Zabihi, 2016). La IE en los docentes no solo debe mejorar la capacidad mental

y predecir el éxito laboral, sino también ayudan al estudiante a conocer y entender sus emociones. Evidenciándose a través de estos estudios que en cuanto a los efectos que reportan la IE en docentes, aquellos que se encuentran activos presentan mejores niveles de ésta, demostrando autoeficacia en el trabajo que aquellos que se encuentran todavía en etapa de formación (Farnsworth, 2016) y (Kotaman,2016).

En ese sentido se puede inferir que aquellos docentes que poseen un alto nivel de IE, se centran en buscar soluciones, manteniendo un mayor grado de optimismo y positivismo debido a que en su desempeño laboral están expuestos a constantes desafíos, ahí es donde radica la importancia de adquirir y desarrollar adecuados niveles de IE. Otro aspecto relevante es que las mujeres suelen presentar unos índices más elevados de IE que los varones. Al respecto añaden, Villamediana, Donado y Zerpa (2015) evidenciaron en una de sus conclusiones que a pesar de que las mujeres conocen mejor sus propias emociones, sin embargo en comparación con los varones, se ha demostrado que las controlan menos.

Por otro lado, la psicología en el ámbito educativo cumple un rol relevante, su objetivo es el perfeccionamiento de las capacidades de los individuos, grupos e instituciones, viabilizando el desarrollo personal y colectivo. Es importante el aporte de Prieto (2018) quien aborda el análisis de los contenidos de las teorías psicológicas en la educación; concluye que la relación educativa debe asentarse en la actitud del educador y en la acción en lugar de un discurso vacío. Asimismo (Puertas, et al., 2020) en su meta-análisis postulan que la IE es un componente clave que trasciende en el bienestar socio-emocional del individuo, ayuda a comprender su entorno y a tomar decisiones apropiadas, dotándolos de habilidades necesarias para afrontar situaciones difíciles día a día, coincidiendo en que este constructo debe ser desarrollado de forma continua en las entidades educativas, extendiéndose al ámbito de los docentes.

Por su parte, Pulido y Herrera (2019) en su trabajo analizaron los predictores de IE y de rendimiento académico, tuvieron como resultado que en IE aparecen tres predictores (edad, estatus, género) y en rendimiento académico otros tres (cultura, edad y estatus) encontraron una significativa relación entre ambas variables, ejerciendo cada uno de ellos como trascendental predictor del otro.

De otro lado, en cuanto al estrés laboral en los docentes es importante mencionar algunas investigaciones al respecto, teniendo en consideración que los docentes tienen una alta carga de competencias, lo que causa sobredimensionados niveles de estrés e insatisfacción laboral, la cual produce un síndrome conocido como Burnout; en tal sentido (García, Escorcía y Pérez, 2017), (Posada, 2019) y (Abarca, et al 2020) afirmaron que el burnout es una respuesta al nivel de estrés laboral arraigado (fatiga crónica, dolor de cabeza y actitudes negativas hacia los demás productos del estrés). En algunos estudios realizados a docentes de primaria, se determinó que el 43.2 % presenta altos niveles de este mal; el 33.7 % evidencia altos niveles de debilidad emocional; 33 % en despersonalización y 50 % en baja realización personal (Arias, Huamaní y Ceballos, 2019). Al respecto Serrano, Pocinho y Aragón (2018) sostienen que la IE cumple un papel notable ante la presencia del síndrome de Burnout en algunos maestros, cumple un rol preventivo teniendo en cuenta el buen manejo de los aspectos socio- emocional y cognitivo.

Agrega en su tesis Aguado (2016) que a fin de desarrollar una labor recomendable los maestros necesitan de un manejo apropiado de sus emociones y de sus sentimientos. En el mismo sentido el desarrollo de habilidades sociales y psicológicas en los docentes es beneficioso para desplegar eficazmente sus labores cotidianas. (Herrero, 2017) y (Barcelar y Martín 2019). Al mismo tiempo, un docente inteligente emocionalmente está capacitado para distinguir y regular sus emociones, afrontando los inconvenientes ocasionados en su labor diaria, que ya de por sí es muy compleja (Ilaja y Reyes, 2016) y (Torres y Cobo, 2016). Sin embargo, Gómez y García (2018) en su trabajo de investigación, concluyen que es imprescindible que el Estado fomente políticas educativas en los programas y planes curriculares de educación en valores con el propósito de formar personas reflexivas, empáticas, tolerantes y consientes con sus semejantes.

En este orden de ideas Moscoso (2019) aporta a través de su trabajo una correlación entre la IE y el *mindfulness* (modelo que facilita la toma de consciencia con la experiencia, y que favorece la autorregulación emocional), ambos conceptos están asociados a un buen sentido de bienestar y desarrollo personal, evidenciaron que la interacción de ambas nociones ofrecen beneficios significativos en las personas. Lo dicho hasta aquí supone el carácter relevante e importante de la percepción emocional en las organizaciones, en la escuela y en la propia actividad docente, encaminada hacia cómo cimentar la IE de los

alumnos en el aula para obtener resultados beneficiosos en cuanto al desarrollo personal y laboral (Nima, 2015) y (Gavín, 2017).

En otra investigación se analiza el efecto de la IE de estudiantes y entrenadores en el rendimiento académico con la mediación del éxito deportivo, se tuvo como resultado que la IE de ambos tiene un efecto revelador en el éxito deportivo, añadiendo que esta IE podría ser utilizada en diferentes situaciones (Rizvandi, Farzadfar y Arzhang 2020). Así también se explora el papel de la IE en los estilos de gestión de conflictos, revelando una correlación positiva entre la IE y el uso de estilos de manejo de conflictos (Essays, 2018).

En cuanto a las bases teóricas para las dimensiones, luego de haber examinado documentos y archivos de los modelos diferentes, para el presente trabajo de investigación se eligió el modelo de habilidad de Extremera y Fernández-Berrocal (2005) (como se citó en Ovalles y Vargas 2018) con su respectivo instrumento (TMMS-24) mediante el cual se consideran las dimensiones siguientes: atención a los sentimientos (es el grado en que las personas creen facilitar atención a sus sentimientos y emociones), claridad emocional (referido a cómo las personas creen distinguir sus emociones) y reparación de emociones (cree tener la capacidad para regular negativos estados emocionales y extender los positivos).

Mientras tanto en cuanto al conflicto Girarg y Koch (2001) (como se citó en Padrón 2018) postulan que para mejorar nuestras respuestas al conflicto, es necesario entender al mismo como una condición humana, como un fenómeno natural y un hecho positivo, éste sería el primer paso a su resolución productiva. En este sentido sitúa las fuentes del conflicto en función a su origen, es decir aquellos que surgen de la interdependencia de objetivos y de percepciones diferentes.

Asimismo en otra investigación se analizan los niveles de IE y las habilidades de manejo de conflictos del personal en un centro de salud, concluyendo que la IE de las enfermeras afectan al manejo de conflictos, considerando que se debe desarrollar programas de capacitación adecuadas, dirigidas a mejorar esta deficiencia (Ceyda y Gonul,2016). En este punto es necesario considerar que la labor que desempeñan éstas profesionales de la

salud, al igual que los docentes, también está rodeado de situaciones que causan estrés laboral.

Se dice que la educación forma el futuro de las personas, para ello es importante la planificación y organización adecuada de estrategias pedagógicas en el ámbito educativo. En este contexto, los centros educativos se presentan como espacios idóneos para la enseñanza de la convivencia y resolución pacífica de conflictos, ahora bien, diversas investigaciones demuestran que algunos docentes no disponen de las respuestas adecuadas ante situaciones conflictivas en aula y fuera de ellas, en su interrelación con los demás docentes (Buendía, Expósito, Aguadez y Sánchez, 2015), mencionados por (García, Bo y Mondragón, 2018).

Es de considerar que las relaciones humanas de por sí, están cargadas de cierta conflictividad. El tener visiones en común y compartir ciertos proyectos laborales o intereses comunes para mejorar la calidad de vida, no eximen el hecho de que se presenten conflictos, es más, por la cotidianidad al interactuar podrían presentarse más frecuentemente situaciones conflictivas que deben aprenderse a manejar para que estas no desencadenen en ruptura de relaciones o solución violenta al mismo. En este sentido Bastiani, Bermúdez y Marina (2015) postulan un enfoque antropológico educativo muy interesante, afirmando que la formación científica y pedagógica no debería ser puramente técnica, sino más bien humanizada, afirmando que la educación es una actividad que se da exclusivamente en el ser humano.

Al respecto (Rahim y Bonoma 1979) como se citó en (Palomino 2018) sostienen que el conflicto es algo natural que pueden darse entre dos o más individuos, entre un grupo u organización o entre dos o más grupos, en organizaciones e incluso entre naciones, traspasando fronteras. A partir de ahí distinguen los estilos de dirección del conflicto en dos dimensiones, el interés propio y el interés de los otros. Desde esta perspectiva postulan cinco estilos posibles de abordar el conflicto: integración, servilismo, dominación, evitación y tendencia al compromiso.

Por otra parte, en cuanto a las manifestaciones de violencia en las prácticas docentes; se afirma que en sus diferentes formas la violencia, afecta las interacciones entre docentes

y estudiantes, teniendo una especial relevancia que esta situación afecta en mayor medida a los estudiantes de baja valoración académica, asimismo la violencia en la escuela guarda relación de acuerdo al grado y nivel de comunicación entre padres y docentes, es decir, a menor comunicación más violencia, coincidiendo en sus investigaciones (Alegría, 2016), (Garcés-Prettel, Santoya-Montes y Jiménez-Osorio, 2020) y (Vizcarra, Rekalde y Macazaga 2018).

En relación con el rol que cumplen los conflictos interpersonales en cuanto al ámbito moral, a través de estrategias pedagógicas en situaciones de conflicto, es necesario cambiar la visión negativa del conflicto que tienen los docentes, en función de la importancia que tienen una buena gestión de los conflictos interpersonales necesarios para una buena cimentación de destrezas y valores sociales que consientan una coexistencia solidaria (Barrios, 2016). Sin embargo, la sola idea de un evento de conflictos parece desconcertar constantemente al docente, que no tiene mejor idea que evitarlos y considerarlos como si fueran siempre y únicamente negativos. Lo dicho hasta aquí supone que la escuela es un espacio adecuado para que los conflictos se conviertan en hábitos productivos y creadores de empatía y tolerancia hacia los demás, elemental para el desarrollo humano y social.

Coinciden en estos conceptos Chacón (2016), Lescano (2017) y Mena (2017) en el sentido que existe una relación directa entre la IE y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en el ámbito educativo, sugieren además se implemente programas de adiestramiento y capacitación permanentes sus sobre técnicas, metodologías y estrategias, desarrollando ambos conceptos para una gestión adecuada de los conflictos. Al respecto añaden Roa y Díaz (2019) al afirmar que la inteligencia emocional es un componente indispensable para la comprensión, atención y resolución del conflicto, pues a un mayor manejo de las propias emociones en el docente, éste tendrá una mejor predisposición para dar alternativas de solución a un conflicto presentado.

Sin embargo, Carranza (2018) en su trabajo de formas de interacciones pacificas concluyó que las convivencias presentan un estado pacifista por lo general, pero con evidencias que responden a experiencias, momentos, espacios y roles. Por otra parte, Vargas, Ferreyra y Méndez (2018) en su investigación – acción sobre afrontamiento no violento en las escuelas, concluyeron que se debe asignar un mayor peso o énfasis en la for

mación humana en los estudiantes, coincidiendo en esta postura Páez y Castaño (2020). Por lo tanto, Uitto et al., (2015) (mencionado por Cejudo y López-Delgado 2016) sostiene que el predominio de las emociones en el proceso de enseñanza-aprendizaje está centrado en el papel preponderante de la IE.

Por tanto dependiendo del nivel de percepción que estudiantes, docentes y directivos tienen sobre los problemas de convivencia en las instituciones educativas, se presenta a la mediación como una herramienta eficaz para su abordaje. Es significativo que una formación en base a esos preceptos previene también el acoso escolar en el contexto educativo, mediante habilidades de intervención inmediata en un ambiente positivo restringen el acoso (Lozano, Gutiérrez y Martínez, 2018) y (Valdés, Tánori, Sotelo y Ochoa, 2018).

En cuanto a las bases teóricas para las dimensiones, luego del análisis exhaustivo de documentos y archivos de diferentes modelos, para la presente investigación se utilizó el modelo de Thomas y Kilmann (1981) citado en Padilla (2019) quienes indican que existen cinco estilos de manejo de conflictos, de acuerdo a su instrumento de modos de conflicto (TKI) en sus dimensiones de estilos de manejo de conflictos: complaciente (no es asertivo, pero si es cooperativo), competidor (es ser asertivo y no cooperativo), comprometido (es el campo intermedio entre la asertividad y la cooperación), colaborador (es ser asertivo como cooperativo) y evasivo (no es asertivo y cooperativo).

En cuanto a las teorías relevantes para la presente investigación, con respecto de la primera variable, destaca la inteligencia emocional como teoría general; Gardner (1983) como se citó en Altamirano (2019) a través de lo que denominó “inteligencias múltiples”, fue pionero en incluir la inteligencia interpersonal (comprender las motivaciones de los demás) y la inteligencia intrapersonal (habilidad para entenderse a uno mismo), esta teoría sostiene que existen nueve tipos de inteligencia desarrolladas a un nivel particular (lingüística, lógico-matemática, cinestésica-corporal, musical, espacial, interpersonal, intrapersonal, naturalista y existencial). Sustenta además que la IE incluye la habilidad para poder percibir, valorar y expresar la emoción; asimismo es la habilidad de acceder o generar sentimientos, comprender la emoción y el conocimiento emocional para finalmente regular

las emociones, bajo ese criterio tiene como finalidad el crecimiento emocional e intelectual de la persona.

Como teoría sustantiva, se tiene en consideración a Extremera y Fernández (como se citó en Ovalles y Vargas 2018) con su instrumento denominado TMMS-24, este instrumento presenta validez y confiabilidad, accesible y de aplicación práctica ya sea en aula o individual, permite conseguir resultados desde la propia percepción del evaluado; cuenta con las dimensiones: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones.

En la segunda variable se tiene como teoría general los conceptos de Dahrendorf (como se citó en Cadena 2018) este autor basa su teoría en la obra de Marx, sin embargo marca sus diferencias con éste, cuando afirma que no todos los conflictos tienen que ser conflictos de clases y que acaben siempre en una revolución. Sobre el conflicto sostiene que el poder es el centro del análisis social; que el análisis se tiene que dar en los factores estructurales; que la principal fuente estructural del conflicto es la desigual distribución de la autoridad, es decir la autoridad unida a la posición social mientras que el poder está ligado a la persona; afirma además que la autoridad está distribuida de manera dicotómica, algunas personas tienen autoridad y otras están privados de ella.

Como teoría sustantiva es la sostenida por Thomas y Kilmann (como se mencionó en Padilla 2019) quienes sostienen que existen cinco modos de evaluar el manejo de conflictos de acuerdo al instrumento modos de conflicto (TKI), estos son: complaciente, competidor, comprometido, colaborador y evasivo.

Teniendo en consideración la problemática descrita, las investigaciones previas y las teorías expuestas se ha planteado el problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre la IE y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04, Carabayllo, Lima? y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la atención de los sentimientos, la claridad emocional, la reparación de emociones y el manejo de conflictos de los docentes de la I.E José María Arguedas.

La investigación tiene relevancia social porque va a determinar qué relación existe entre la IE y el manejo de conflictos de los docentes en su interacción cotidiana entre docentes, cuerpo directivo, la cual repercute positiva o negativamente en la formación del alumnado en general. El trabajo tiene implicancias prácticas porque propondrá recomendaciones tanto a los directivos como a los docentes y por lo tanto corregir y asumir las responsabilidades que le corresponde a cada uno de los actores educativos. Tiene valor teórico porque permitirá superar algunos conceptos tradicionales que en la actualidad se emplea en la enseñanza de IE y de manejo de conflictos en los centros educativos y en lo sucesivo se puedan fortalecer nuevos conceptos. Posee utilidad metodológica porque el presente estudio arribará a conclusiones y los instrumentos estandarizados utilizados servirán para otros trabajos de investigación en diferentes contextos.

Asimismo se propone los objetivos de esta investigación: Como objetivo general, determinar qué relación existe entre la IE y el manejo de conflictos de los docentes de la I.E José María Arguedas UGEL 04, Carabayllo, Lima., y como objetivos específicos, establecer la relación entre la atención de los sentimientos, la claridad emocional, la reparación de emociones y el manejo de conflictos de los docentes de la I.E José María Arguedas UGEL 04, Carabayllo, Lima.

La presente investigación es de tipo básico correlacional por lo tanto se propone la hipótesis general: Existe una relación directa entre la IE y el manejo de conflictos de los docentes de la I.E José María Arguedas UGEL 04, Carabayllo, Lima., y como hipótesis específicas, se tienen las siguientes: Existe una relación directa entre la atención de los sentimientos, la claridad emocional, la reparación de emociones y el manejo de conflictos de los docentes de la I.E José María Arguedas UGEL 04, Carabayllo, Lima.

Se justifica la investigación al contrastar empíricamente el nivel de relación entre las variables considerando que ambos cumplen un papel preponderante en el desarrollo y formación de futuros ciudadanos así como a mantener un adecuado nivel de inteligencia emocional y un manejo equilibrado de conflictos entre docentes y directivos, asimismo servirá como referencia para futuras investigaciones.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado es de tipo básico porque buscó incrementar el conocimiento a través de teorías pertinentes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis a través de medición numérica y análisis estadístico.

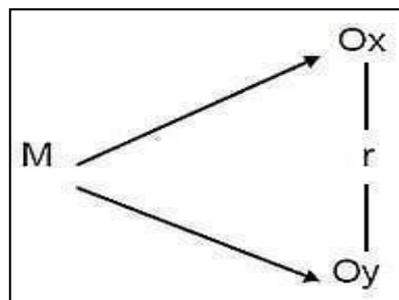
La presente investigación corresponde a un diseño no experimental porque no hay ninguna manipulación de variables, y de nivel descriptivo correlacional, porque estableció relación entre variables.

Denotación:

M = muestra r = relación

Ox = Observación de la variable 1, inteligencia emocional

Oy = Observación de la variable 2 de manejo de conflicto



### 2.2 Operacionalización de variables

En preciso, la definición más sucinta demarca la IE como la habilidad para distinguir, asimilar, entender y regular las emociones de uno mismo y la de los demás, suscitando a través de esta experiencia un crecimiento emocional e intelectual (Salovey y Mayer, 1997) como se citó en Extremera y Fernández-Berrocal (2004).

En la variable inteligencia emocional se empleó el cuestionario de Extremera y Fernández-Berrocal (2004) basada en Trait Meta-Mood Scale, conocida también como (TMMS-24) que consta de tres dimensiones, con ocho ítems cada una: Atención emocional,

Claridad de sentimientos y Reparación emocional, constituida en total por 24 preguntas con escalas de tipo ordinal.

En cuanto a la variable manejo de conflictos, cabe que mencionar que el manejo de conflictos involucra un conjunto de estrategias y actividades para abordar el conflicto, es la forma como lo gestionamos a través de procesos de discusión y toma de decisiones, entre otras características. El estilo de manejo de conflictos utilizó el cuestionario de Thomas Kilmann (1975) como se citó en Padilla (2019), al respecto este cuestionario también conocido por las siglas TKI cuenta con cinco dimensiones: Complaciente, Competidor, Comprometido, Colaborador, Evasivo (Ver anexo 2).

### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población censal estuvo conformada por (70) personas, es decir la totalidad de docentes de nivel secundario de la I. E. José María Arguedas, Carabayllo, la misma que se asume como población censal.

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

La técnica usada fue la encuesta, utilizada generalmente para la obtención de información cuantitativa, aplicándose un cuestionario para cada variable; inteligencia emocional, y manejo de conflictos de los docentes de la IE José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo.

Asimismo, los instrumentos se seleccionaron de acuerdo al propósito de la investigación. Los instrumentos son: Cuestionario N° 1 Inteligencia emocional TMMS-24, consta de 24 preguntas distribuidas en 3 dimensiones; Cuestionario N° 2., Estilo de manejo de conflictos consta de 30 preguntas distribuidas a través de 5 dimensiones.

En cuanto a validez está referida al grado en que un instrumento calcula la variable. En el presente caso se hace la precisión de que los dos instrumentos utilizados son encuestas estandarizadas. En cambio, la confiabilidad está referido al grado de precisión o mejor dicho de exactitud de la medida, es decir si se aplicara repetidamente arrojaría iguales resultados. En el presente trabajo se midió la confiabilidad, aplicándose a 20 docentes por medio de la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue para el

instrumento 1 (Inteligencia Emocional) de ,810 y el instrumento 2 (Manejo de Conflictos) de ,862 (Anexo 5).

## 2.5 Procedimiento

El procedimiento consta de tres fases preparatorias: deductivas, trabajo de campo y finalmente la fase analítica consistente en la preparación de técnicas para la investigación, realizar y analizar resultados, proceso y graficación de datos recolectados, así como el análisis de resultados. Se solicitó la autorización al señor director de la Institución Educativa José María Arguedas a través de una carta enviada en forma virtual, posteriormente con la anuencia y autorización de la autoridad educativa se procedió a enviarle los dos cuestionarios para que por su intermedio pueda distribuirlos a los docentes (70 es la población censal) a través del aplicativo Google Form, previa recomendaciones para un llenado de forma correcta, los mismos que fueron enviados a través del mismo aplicativo, organizándose los resultados en tablas, para la base de datos. Para procesar los datos se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman, para con los datos logrados enunciar en una tabla de contingencia, finalmente a través de estudios previos se discutieron los resultados y se elaboraron las conclusiones del caso.

## 2.6 Método de análisis de datos

En este punto del trabajo académico se utilizó la estadística descriptiva, consistente en obtener cuadros y gráficos, estos datos serán procesados en Microsoft Office Excel y SPSS versión 25, aplicando la prueba paramétrica Rho de Spearman. Posteriormente se desarrolló representaciones gráficas, enfatizando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos y dar lugar a la interpretación de resultados, con el sustento del marco teórico, estableciendo finalmente conclusiones y recomendaciones.

## 2.7 Aspectos éticos

En el aspecto ético en la presente investigación el autor se compromete a respetar la autenticidad del contenido y de los resultados expuestos, citando apropiadamente de acuerdo a lo estipulado por las normas de la universidad a los autores responsables del marco teórico que es el soporte de toda investigación. Asimismo se respetó la debida confidencialidad por ser encuestas anónimas.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Niveles de la variable inteligencia emocional y dimensiones*

Niveles	Inteligencia emocional		Atención los sentimientos		Claridad emocional		Reparación de las emociones	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Baja	24	34.3	25	35.7	18	25.7	20	28.6
Media	24	34.3	28	40.0	30	42.9	32	45.7
Alta	22	31.4	17	24.3	22	31.4	18	25.7
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

Con respecto a la inteligencia emocional los resultados arrojaron que el 34.3% hacen uso de la IE en un nivel bajo, a través de este resultado se da a conocer que prácticamente un tercio de los docentes encuestados tienen una baja IE, razón por la cual se les hace difícil de manejar circunstancias cotidianas con sus compañeros de trabajo, amigos, pareja, familiares y con cualquier otra persona. Asimismo el 34.3% hacen uso de la IE en un nivel medio, esto significa que el otro tercio de docentes encuestados saben manejar de alguna manera su IE pero también significa que tienen dificultades para mantenerse en ese nivel, es decir pueden tener un buen control en su vida familiar pero no necesariamente mantener ese nivel en su centro educativo o en cualquier otra situación; y el 31.4% hacen uso de la IE en un nivel alto, esta es la posición ideal en cuanto a IE pues el docente se vuelve un referente en cuanto a actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos, los docentes con IE van a llevar a cabo actividades de estimulación efectiva, expresión regulada de sentimientos positivos y negativos y de creación de ambientes interpersonales y de habilidades empáticas con las personas con las que interactúan cotidianamente.

En la dimensión **Atención a los sentimientos**, el 35.7% consideran que prestan un nivel bajo, en esta dimensión vemos que igualmente algo más de un tercio del total tiene ese perfil, eso significa que deben de mejorar su atención, que prestan en realidad poca atención a sus sentimientos, situación que en determinado momento lo puede hacer una persona irritable, que reaccione de manera inadecuada ante sus compañeros o ante una situación cotidiana; el 40.0% presta atención a los sentimientos en un nivel medio,

casi la mitad de los encuestados considera que tienen un nivel de una adecuada atención emocional, significa que hay un equilibrio en esta dimensión; y el 24.3% consideran que hacen uso de la atención a los sentimientos en un nivel alto, en este caso tiene que mejorar en cuanto a regular su atención emocional, pues aquí se excede en la atención a sus sentimientos, les dan demasiada importancia y esto puede hacerlos sentir vulnerables ante una situación cotidiana, ante sus compañeros o ante sus alumnos.

En la dimensión **Claridad emocional**, el 25.7% consideran que tienen un nivel bajo, eso representa que no tienen una claridad al comunicarse, no cuenta con una forma asertiva de ser ante sus compañeros o colegas, carecen de empatía, teniendo en consideración que la claridad emocional es el conocimiento de uno mismo; el 42.9% los considera en un nivel medio, casi la mitad de los encuestados piensan que tienen claridad emocional al comunicarse con sus semejantes, lo cual es muy bueno, pero aquí hay que señalar que esta encuesta es de acuerdo a la percepción de cada uno de ellos y ayudara mucho en el resultado que contesten a las preguntas de una manera sincera; y el 31.4% es considerado como alto, en este sentido claridad emocional significa actuar en toda circunstancia con transparencia en todos los actos.

En la dimensión **Reparación de las emociones**, el 28.6% consideran que tienen un nivel bajo, en términos prácticos significa no ser consecuentes de las emociones en su comportamiento ni darse cuenta de lo que significa para los demás, el 45.7% los considera en un nivel medio, es lo ideal pues permitirá aprender cómo manejar esas emociones propias en una situación difícil; y el 25.7% considera en un nivel alto, en este caso la capacidad de expresar y controlar nuestras emociones es fundamental, para entender las emociones ajenas.

Tabla 2

*Niveles de la variable manejo de conflictos y dimensiones*

Niveles	Manejo de conflictos		Complaciente		Competidor		Comprometido		Colaborador		Evasivo	
	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
Bajo	16	22.9	18	25.7	17	24.3	23	32.9	19	27.1	21	30.0
Medio	36	51.4	35	50.0	38	54.3	32	45.7	36	51.4	25	35.7
Alto	18	25.7	17	24.3	15	21.4	15	21.4	15	21.4	24	34.3
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

En cuanto a la variable manejo de conflictos de los docentes, se tuvo como resultado que el 22.9% consideran que hacen uso en un nivel bajo, en este sentido el manejo de conflictos debe considerarse como una de las habilidades principales en un docente en cualquier nivel que trabaje, sin embargo de acuerdo al resultado se tendría que trabajar más en cuanto a capacitación sobre este tema, pues ello se verá reflejado en la enseñanza que impartirán a sus alumnos, al no tener las herramientas ni capacidades necesarias para guiarlos; el 51.4% los considera medio, es alentador que casi la mitad de los encuestados manifieste que tiene las habilidades necesarias para un buen manejo del conflicto y el 25.7% es considerado en un nivel alto, al respecto podemos considerar que los conflictos afectan las tomas de decisiones correctas sino se tienen los recursos adecuados para canalizarlas o gestionarlas, con los resultados negativos previsible.

En la dimensión **Complaciente**, el 25.7% lo considera bajo, teniendo en cuenta los indicadores este porcentaje de docentes encuestados demuestra una generosidad desinteresada, cede fácilmente al punto de vista de los demás y acepta condicionamientos de los otros sin atreverse a objetar, situación que los puede volver manipulables, el 50.0% los considera en un nivel medio, aquí es importante no ceder ante las imposiciones de los demás, tener una posición fija y saber lo que uno realmente quiere y el 24.3% es considerado como alto, en este escenario el individuo no tiene carácter y es peligroso en una organización contar con este tipo de personas, pues se dejara llevar por personas manipuladoras.

En la dimensión **Competidor**, el 24.3% lo considera bajo, aquí casi un tercio de encuestados manifestó tener un bajo nivel en defender su posición a pesar de creerla correcta, el 54.3% los considera medio, casi la mitad de encuestados manifestó persuadir para que su posición prevalezca; y el 21.4% es considerado como alto, este es el individuo competidor, es el que trata de ganar en toda circunstancia;

En la dimensión **Comprometido**, el 32.9% lo considera que tienen un nivel bajo de compromiso, es decir que pocas veces intercambia concesiones, el 45.7% consideran que tienen un nivel medio de compromiso, es el clásico individuo que establece negociaciones siempre y cuando sus intereses no se perjudiquen y el 21.4% consideran

que tienen un nivel alto de compromiso en resolver situaciones de conflicto, además realizan concesiones mutuas.

En la dimensión **Colaborador**, el 27.1% lo considera bajo, aquí este porcentaje de docentes manifiesta una falencia en cuanto a que no examina los puntos de discordia para aprender de la otra parte, el 51.4% los considera medio, es decir siempre resuelve un problema de manera colaborativa y el 21.4% es considerado como alto, en este caso lo ideal es encontrar una solución creativa para una determinada situación, tener siempre esa actitud es indispensable para saber gestionar los conflictos.

En la dimensión **Evasivo**, el 30.0% lo considera en un nivel bajo, casi el tercio considera que es renuente a evitar un conflicto, el 35.7% los considera medio, aquí otro tercio probablemente aplaza un asunto de conflicto hasta que aparezca una nueva oportunidad, de acuerdo claro está a las circunstancias y el 34.3% es considerado como alto, este porcentaje definitivamente va a evitar casi siempre una situación de conflicto, lo cual es nocivo pues una problema sin solucionar a su debido tiempo puede escalar a otros niveles indeseados y volverse en crisis.

### 3.2. Resultados correlacionales.

Tabla 3

*Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Inteligencia emocional *manejo de conflictos	,565**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-1	Atención los sentimientos * manejo de conflictos	,535**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-2	Claridad emocional * manejo de conflictos	,545**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-3	Reparación de las emociones * manejo de conflictos	,515**	,000	70	Moderado

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

## Hipótesis General

Existe una relación directa entre la **inteligencia emocional y el manejo de conflictos** de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Tabla 4

### *Resultados comparativos IE y manejo de conflictos*

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Inteligencia emocional *manejo de conflictos	,565**	,000	70	Moderado

Se deduce del nivel de significancia de la prueba Rho Spearman p-valor 0,000, que se rechaza la Ho. Por tanto en la Hipótesis General se afirma que existe una relación directa entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 – Carabayllo Lima, con una correlación moderada Rho 0,565 evidenciándose que a un mayor nivel de IE corresponde un mayor nivel de poder manejar los conflictos de forma adecuada.

## Hipótesis Específica 1

Existe una relación directa entre la **atención de los sentimientos y el manejo de conflictos** de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ho): No existe una relación directa entre la atención de los sentimientos y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ha): Existe una relación directa entre la atención de los sentimientos y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Tabla 5

*Resultados comparativos Atención a los sentimientos y manejo de conflictos*

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis Específica 1	Atención a los sentimientos*manejo de conflictos	,535**	,000	70	Moderado

Se deduce del nivel de significancia de la prueba Rho Spearman p-valor 0,000, que se rechaza la Ho. Por tanto para la Hipótesis Específica 1, se afirma que existe una relación directa entre Atención a los sentimientos y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 – Carabayllo Lima, con una correlación moderada Rho 0,535. En este sentido la atención entendida como la capacidad de percibir determinados estímulos, como en el caso sentimientos relacionados a la forma como afrontamos o gestionamos el conflicto, se puede evidenciar que al tener una mejor atención a los sentimientos seguramente tendremos personas más empáticas al momento de resolver una situación de conflicto.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación directa entre la **claridad emocional y el manejo de conflictos** de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ho): No existe una relación directa entre la claridad emocional y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ha): Existe una relación directa entre la claridad emocional y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Tabla 6

*Resultados comparativos Claridad emocional y manejo de conflictos*

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis Específica 2	Claridad emocional *manejo de conflictos	,545**	,000	70	Moderado

Se deduce del nivel de significancia de la prueba Rho Spearman p-valor 0,000, que se rechaza la Ho. Por tanto para la Hipótesis Específica 2, se afirma entonces que existe una

relación directa entre Claridad emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 – Carabayllo Lima, con una correlación moderada Rho 0,545. Claridad emocional entendida como la facultad de conocer y comprender las emociones propias. En este sentido, es fundamental creer que quien posea la capacidad de conocer sus emociones, de acceder a ellas y de manejarlas o controlarlas adecuadamente, podrá tener un excelente manejo de conflictos cuando se presenten estas situaciones permitiendo realizar sus labores con mayor eficacia.

### Hipótesis Específica 3

Existe una relación directa entre la **reparación de las emociones y el manejo de conflictos** de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ho): No existe una relación directa entre la reparación de las emociones y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

(Ha): Existe una relación directa entre la reparación de las emociones y el manejo de conflictos de los docentes en la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 - Carabayllo Lima.

Tabla 7

#### *Resultados comparativos Reparación de emociones y manejo de conflictos*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis Específica 3	Reparación de las emociones *manejo de conflictos	,515**	,000	70	Moderado

Se puede deducir del nivel de significancia de la prueba Rho Spearman p-valor 0,000, que se rechaza la Ho. Por tanto para la Hipótesis Específica 3, se afirma que existe una relación directa entre Reparación de las emociones y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 – Carabayllo Lima, con una correlación moderada Rho 0,515. Reparación emocional entendida como la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas, éste tipo de docentes que saben regular sus emociones experimentarán menos tristeza, pesimismo y desesperanza, lo cual los hace tener una predisposición óptima para un mejor manejo de conflictos.

#### **IV. Discusión**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la IE y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas UGEL 04 Carabayllo - Lima. Asimismo se buscó determinar la relación que existe entre las dimensiones de la IE y el manejo de conflictos, tales como: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. Luego de efectuarse la prueba de hipótesis y obtener los resultados e interpretarlos, se realizó un análisis comparativo con otros trabajos afines, con la finalidad de contrastar los resultados conseguidos con la presente investigación, que fue de un nivel de correlación moderado ( $Rho$  0,565 y p-valor 0,000) comprobándose la Hipótesis General planteada donde a mayor IE corresponde un mejor manejo de conflictos.

Los resultados obtenidos mostraron que los docentes tenían habilidades en un nivel moderado para conocer, comprender y regular sus emociones, pese a ello es importante señalar que deben mejorar sus habilidades para poder percibir las (claridad emocional 42.9 %). Del mismo modo se descubrió que algunos docentes tenían una mayor conciencia de sus emociones y una mayor capacidad para reconocer sus sentimientos (atención emocional 40.0 %) es decir, son más sensibles a lo que pensaban y opinaban de ellos los demás, (vergüenza, timidez sentimientos de inferioridad) peculiaridades poco convenientes para el ejercicio docente, por el contrario los que podían regular sus emociones no experimentaron lo anterior, mostrando más bien una actitud positiva y proactiva (reparación de emociones 45.7 %) frente a circunstancias de afrontamiento de conflictos.

Según los datos obtenidos, poseer una conveniente inteligencia emocional dentro del ámbito docente tiene una influencia positiva sobre la estabilidad emocional, el sentido de pertenencia, sociabilidad, confianza, la responsabilidad y auto exigencia en el trabajo, permite además la utilización de adecuadas estrategias de afrontamiento al estrés y gozar de una excelente salud mental. En consecuencia, todos estos aspectos favorecen el bienestar psicológico de los docentes tanto en sus relaciones personales como en el desarrollo de su actividad laboral que involucran la solución y manejo de los conflictos.

Por otro lado, uno de los resultados de los análisis encontrados por la presente investigación es que las competencias emocionales son medulares en el proceso de

resolución de conflictos, tanto en el aula como fuera de ella, en ese sentido se corrobora lo planteado por Mórtigo y Rincón (2018) quienes concluyen que el docente que no posee una percepción o comprensión de sus emociones, va a tener poco manejo de estas competencias o capacidades, disminuyendo sus habilidades sociales de interactuar con los demás actores de la comunidad educativa, agregando que en realidad se le da poca importancia a las competencias emocionales y su aporte en el ámbito educativo, sugiriendo que se debe concebir nuevas prácticas para el fortalecimiento de manejo de competencias emocionales a través de talleres y seminarios. Es necesario indicar que la competencia emocional se describe como la capacidad que tiene una persona para enunciar sus propias emociones con libertad, sin embargo para algunos investigadores, este término está bastante cercano al de IE. Esta competencia se puede cultivarse y adiestrar a través de buenas prácticas, en ese sentido determina la habilidad que tiene una persona para interactuar de forma provechosa con otras. Además, está basada en la conciencia de sí mismo y como afecta a los demás.

Es de distinguirse que en cuanto al resultado obtenido respecto a la variable IE, un 34.3 % hacen uso en un nivel medio y un 31.4 % lo hacen en un nivel alto, es decir casi un 65.7 % hacen uso adecuado de IE; solo un 34.3 % de los docentes encuestados tiene un nivel bajo de IE; en contraste con Dueñas (2018) quien en su trabajo evidenció que el 73 % de docentes no le toma importancia a la IE, y es más, el 30 % tiene dificultad para el manejo de sus emociones como ira, ansiedad, angustia lo cual incide negativamente en sus relaciones con los demás compañeros. Es preciso señalar que las personas con baja IE persisten ajenas a los sentimientos de los demás y al contrario se sienten incomprendidos, mostrando exasperación y molestia hacia los demás. Las personas con baja IE no están en capacidad de interpretar la reacción de las demás, actúan casi siempre de forma inapropiada.

Es de resaltar que según datos obtenidos en el presente trabajo de investigación se obtuvo una correlación moderada de Rho 0,565 entre las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos por los docentes. Al respecto en el trabajo de Sebastián (2017) quien trabajó con las mismas variables IE y el estilo de manejo de conflictos, tuvo como resultados una correlación positiva entre ambas variables, estos resultados se verificaron con la medida de correlación Rho de Spearman 0,499, de lo cual se infiere que existe una correlación débil y directa entre ambas variables, con estos resultados se puede afirmar

haciendo un análisis comparativo que existe cierta diferencia con los resultados teniendo en cuenta que ambas utilizaron variables similares. Sin embargo es necesario aclarar algunos conceptos, una correlación positiva se da cuando una relación entre una variable y otra es lineal y directa, de modo que un cambio en una variable predice el cambio en la otra. En ese caso, se dice que la correlación es positiva perfecta, es decir, ambas variables varían al mismo tiempo. Este tipo de correlación es directamente proporcional. Hay correlación positiva cuando las dos variables se correlacionan en sentido directo, por lo que, a valores altos de una variable le corresponden valores altos de la otra e igual sucede con los valores bajos.

De acuerdo a la presente investigación se obtuvo que casi un tercio de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas encuestados consideraron tener un alto nivel de IE, (trasmite actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos positivos). Al respecto Segura, Cacheiro y Domínguez (2018) casi en similar proporción (un tercio) revelaron que hay correlación positiva entre los estilos de aprendizaje y las habilidades emocionales; en las dimensiones “activo” (el estudiante es animador, improvisador, espontaneo) y “empatía” (la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de sentir como el otro siente) confirmando que las emociones condicionan los estilos de aprendizajes. Sin embargo al respecto este resultado se relaciona con el presente trabajo de investigación, en el sentido que en la variable habilidades emocionales, tanto en las dimensiones de estudiante “activo” y “empático” demuestra un alto porcentaje de IE. Está demostrado que el ser humano empático posee una sensibilidad elevada que le permite preocuparse por los problemas y sentimientos del prójimo tomando decisiones generalmente aceptables en diferentes circunstancias.

En la hipótesis específica-1, la atención de los sentimientos se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo con un nivel de correlación moderado ( $Rho$  0,535 y  $p$ -valor 0,000) Entendiendo que la atención emocional está referida a la cognición que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer sentimientos propios y saber su significado, estos resultados fueron coincidentes al trabajo de Puertas, Zurita, Chacón, Castro, Ramírez y Gonzales (2020) quienes evidenciaron que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo y a elevar el nivel de IE, esto a su vez favorece al bienestar social y mental de los alumnos, ahí radica la importancia de prestar atención a

los sentimientos pues esto permite gestionar adecuadamente sentimientos como la ansiedad y la depresión aumentando la autoestima. Por el contrario Cejudo y López-Delgado (2016) postularon que no solo se trata de elevar el nivel de atención a los sentimientos sino también el control de los sentimientos porque cuando se carece de éste, es donde suelen aparecer los conflictos, estos resultados difieren con el presente trabajo, debido a que si se presta atención a los sentimientos, existe un clima afectivo entre docentes, pero sin embargo todavía no manejan los conflictos entre ellos.

En cuanto a la hipótesis específica-2, la claridad emocional se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes con un nivel de correlación moderado ( $Rho$  0,545 y  $p$ -valor 0,000), conceptualizando a la claridad emocional como la facultad de conocer y comprender emociones propias, distinguiendo entre ellas, concibiendo su evolución e integrándolas en el pensamiento, estas aptitudes permiten una mejor gestión del conflicto; estos resultados fueron distintos a los de Serrano, Pocinho y Aragón (2018) quienes señalaron en su investigación que existen actitudes negativas entre los docentes y que ésta situación evita la claridad de sus emociones, sugiriéndose se trabaje adecuadamente estas falencias; en cambio Aguado (2016) obtuvo resultados preocupantes en cuanto a IE, solo un cuarto aproximadamente de encuestados tiene un nivel medio y que esta situación se debe a que no hay un buen manejo de sus emociones y sentimientos, sugiriendo además en una permanente capacitación de docentes. Como se puede apreciar, las emociones determinan e influyen en el comportamiento. Se actúa de una manera u otra según cómo se sienta la persona. Cuando se tiene una emoción positiva el comportamiento tiende a ser normal, ayudando a actuar correctamente en situaciones difíciles. Sin embargo, cuando la emoción es negativa o áspera (frustración, miedo, ira, vergüenza) puede jugar una mala pasada y hacer que la personas se comporte de una forma muy distinta a como es en realidad.

En la hipótesis específica- 3, la reparación de las emociones se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes con un nivel de correlación moderado ( $Rho$  0,515 y  $p$ -valor 0,000) entendiendo a la reparación emocional como la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas; al respecto coincidió Herrero (2017) quien señaló que para la reparación de emociones se requiere desarrollar habilidades sociales y psicológicas para evitar situaciones de conflictos, en cambio Llaja y Reyes (2016) refirieron que un docente inteligente emocionalmente está capacitado para regular sus

propias emociones y evitar situaciones de conflictos con los demás. Las emociones son un conjunto de reacciones orgánicas que siente un individuo respondiendo a ciertos estímulos externos que le van a permitir adaptarse o no a una situación determinada, con respecto a una persona, objeto o lugar; se puede caracterizar por ser una alteración del ánimo de corta duración pero, de mayor intensidad que un sentimiento. A su vez por su parte, los sentimientos son las consecuencias de las emociones, por ello son más duraderas que aquellos.

## V. Conclusiones

**Primera:** La inteligencia emocional se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas con un nivel de correlación moderado (Rho 0,565 y p-valor 0,000)

**Segunda:** La atención de los sentimientos se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes con un nivel de correlación moderado (Rho 0,535 y p-valor 0,000)

**Tercera:** La claridad emocional se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes con un nivel de correlación moderado (Rho 0,545 y p-valor 0,000)

**Cuarta:** La reparación de las emociones se relaciona con el manejo de conflictos de los docentes con un nivel de correlación moderado (Rho 0,515 y p-valor 0,000)

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Evaluar periódicamente la inteligencia emocional de los docentes con el propósito de mejorar sustancialmente el manejo de conflictos.

**Segunda:** Realizar talleres de integración y afectividad entre docentes para mejorar el manejo de conflictos entre docentes.

**Tercera:** Realizar talleres motivacionales para que los docentes identifiquen y autorregulen sus emociones y estén preparados para manejar asertivamente los conflictos laborales.

**Cuarta:** Implementar talleres de coaching con la finalidad de mejorar la escucha activa promoviendo relaciones de afectividad y reparación de emociones positivas que conlleve a elevar el nivel de manejo de conflictos entre docentes.

## VII. Referencias

Abarca, G, Ramírez, G, y Caycho-Rodríguez, T. (2020) *Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios, 2020:10(2), Abril-Junio. ISSN: 2304-0335 doi: <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.438>.

Aguado, J.(2016) *Inteligencia emocional en docentes de Instituciones Educativas de la ciudad de Pampas*. Huancayo Perú, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación por la Universidad Nacional del Centro.

Alegría, R. (2016) *Violencia escolar: prácticas docentes y el abandono escolar* Ra Ximhai, vol.12, núm. 3, enero – junio, 2016, pp.397-413 Universidad Autónoma Indígena de México. El fuerte México. Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal.  
Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811028>

Altamirano, M. (2019). *Las inteligencias múltiples en los niños de educación inicial* (Trabajo académico presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Educación Inicial) Universidad Nacional de Tumbes, Perú.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1248/ALTAMIRANO%20FLORES%2c%20MARINA%20MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, W., Huamaní, J., y Ceballos, K. (2019). *Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa*, Propósitos y Representaciones, 7(3), 72-91. doi: 10.20511/pyr2019.v7n3.390

Aristulle, P., Paoloni-Stente, P.V (2019) *Socio-Emotional Skills in Educational Communities: Contributions to Integral Teacher Training*. Revista Educación, 2019, 45(2), July-December, ISSN: 0379-7082/2215-2644.  
Doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.28643> Redalyc:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44058158005>

- Bastiani, J., Bermúdez, U., y Marina, F. (2015) *La participación de padres de familia en la Educación Indígena Intercultural Bilingüe (EIB) en la región Ch'ol de Chiapas*. Revista Interamericana de Educación de Adultos, 37(1), 20-40. ISSN: 0188-8838. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4575/457544923003>.
- Bar-On, R (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*.
- Barcelar, L, y Martin, M. (2019). “*Formación inicial docente y competencias emocionales*” Educacao e pesquisa 45 doi: 10.1590/s1678-4634201945186508.
- Barrios, A (2016) Revista de Psicología (on line). 2016, vol. 34, n.2, pp.261-291. ISSN 0254-9247. *Ideas about Interpersonal Conflicts and moral Development in Brazilian Early Childhood Education*. Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.002>
- Buendía, L., Expósito, J., Aguadez, E, y Sánchez, C. (2015) *Análisis de la convivencia escolar en las aulas multiculturales de Educación Secundaria*. Revista de Investigación Educativa, 33(2), 303-319. doi://<http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.211491>
- Cadena V, E. (2018). *La Teoría del Conflicto: esbozo de síntesis*. Convergencia Revista De Ciencias Sociales, (2). Consultado de <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/10438>
- Carranza, L. (2018) “*Transformación de conflictos y convivencia escolar en el bachillerato. Aproximación a la paz liberadora*”. Innovación educativa 18: 73-91.
- Cazalla-Luna, N., y Molero, D. (2015). *Inteligencia emocional percibida, disposición al optimismo-pesimismo, satisfacción vital y personalidad de docentes en su*

*formación inicial*. Revista de Investigación Educativa, 34(1), 241-258.  
<https://doi.org/10.6018/rie.34.1.220701>

Cejudo, J, y López-Delgado, M.(2016) *Importance of emotional intelligence in the teaching practice: A study with primary education teachers*. Revisit Psychologies Educative, Volume 23, Issue 1, june 2017, pages 29-36.  
<https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.11.001>.

Ceplán. (2011). *Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021*. Recuperado de [https://www.ceplan.gob.pe/documentos/\\_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/)

Ceyda, G., y Gonül, K. (2016). *Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses*.

Chacón, S. (2016). “*Gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho*”, 2015. (Tesis de maestría). Lima Perú. Recuperado de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27954/chacon\\_BF.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27954/chacon_BF.pdf?sequence)

Crispín, J., Guerra, I., y Gonzales, W, (2018) *Estrategias de resolución de conflictos en adolescentes de un colegio público en Villa Rosario*, Repositorio Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Barranquilla, Colombia.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12442/3485>

Daghayesh, S., y Zabihi, R. (2016). *The nexus between reflective teaching and teachers'emotional intelligence*. *Modern Journal of Language Teaching Methods*, 6(9), 257-272.

Declaración de Incheón (2015) Foro Mundial sobre la Educación 2015. Hacia una educación inclusiva y equitativa y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos. Educación 2030, desarrollado en la Republica de Korea.  
[http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Lima/pdf/INCHE\\_2.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Lima/pdf/INCHE_2.pdf)

- Dolev, N. y Leshem, S. (2017). *Developing emotional intelligence competence among teachers*. *Teacher development*, 21(1), 21-39. Doi: 10.1080/13664530.2016.1207093
- Dueñas, M, (2018) Tesis de posgrado “*Programa de inteligencia emocional; docentes de la Unidad Educativa Juan Montalvo; parroquia González Suárez.*” Maestría en Gestión de la Calidad en la Educación. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8701>
- Essays, K (2018). *Impact Of Emotional Intelligence On Conflict Management*.
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P., (2004). *Inteligencia emocional y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait MetaMood Scale*. *Ansiedad y Estrés*. <http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/TMMS24%20con%20referencias.pdf>
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). Vol. 6, No. 2, 2004. <http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido-extremera.html>
- Farnsworth, M. (2016). *Self-Study in emotion work: organizing chaos by negotiating private - public grief*. *Studying teacher education*, 12(2), 222-239. Doi: 10.1080/17425964.2016.1192032
- Garcés-Prettel, M., Santoya-Montes, Y., y Jiménez-Osorio, J. (2020). *Influence of family and pedagogical communication on school violence*. [Influencia de la comunicación familiar y pedagógica en la violencia escolar]. *Comunicar*, 63, 77-86. <https://doi.org/10.3916/C63-2020-07>

- García-Raga, L., Bo, B, y Mondragón, L. (2018) *Meaning and sense of schoolmediation base don high school mediators views*. REOP. Vol. 29, n°3, 3° Cuatrimestre, 2018, pp. 79-93 ISSN electrónico: 1989-7448
- García, A., Escorcía, C., y Pérez, B. (2017) *Síndrome de burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios*. Propósitos y Representaciones, 5(2), 65-126. Doi: 10.20511/pyr2017.v5n2.170
- Gardner, H (1999). *Múltiple intelligences. Theory in practice*.
- Gavín, O (2017) *Emotional intelligence as a feature and its influence on the dispositional optimism of professionals who work in care centers specializing on intellectually disabled people*. *Education Research*, 2(2), 61-75. Doi: 10.29314/mlser.v2i2.81
- Girarg K., y Koch S.J. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas manual de conflictos en las escuelas*. Granica
- Goldring, E., Cravens, X., Porter, A., Murphy, J. y Elliott, S. (2015). *The convergent and divergent validity of the Vanderbilt assessment of leadership in education (Val-Ed) Instructional leadership and emotional intelligence*. *Journal of Educational Administration*, 53(2), 177-196. Doi: 10.1108/Jea-06-2013-0067
- Gómez, C, y García, H, (2018) *Culture of peace starts at education with values*. *Estudios de Derecho*, 75 (165), pp pp. 45-72 doi: 10.17533/udea.esde.v75n165a03. Artículo derivado de la investigación en la Maestría en Estudios para la Paz y el Desarrollo. Línea de investigación: Administración Pública, Política y Educación. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma de México.
- Gutiérrez, M., Ibáñez, R., Aguilar, R. Y Vidal, A. (2016). *Assessment of emotional intelligence in a sample of prospective secondary education teachers*. *Journal of Education for Teaching*, 42(2), 123-134. Doi: 10.1080/02607476.2016.1143144

- Hernández, V., (2017), *Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional* Revista Alternativas Psicológicas. Número 37. Febrero – Julio 2017 Asociación mexicana de Alternativas Psicológicas. San Luis, México.
- Herrero, C. (2017) “*Habilidades sociales y nivel de Burnout en profesionales de enfermería de triaje del Hospital Universitario Central de Asturias*”. (Tesis de maestría) Universidad de Oviedo, España.
- Hocker, J y Wilmot, W (1991) *Interpersonal Conflict (3° Ed.)* Dubuque, IA: W.C Brown.
- Ilaja, B., y Reyes, C. (2016). “*Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicados en la salud laboral educativa*”. *Psicología desde el Caribe*, 33(1) 31-46.
- Ju, C., Lan, J., Li, y., Feng, W. y You, X. (2015) *The mediating role of workplace social support on the relationship between trait emotional intelligence and teacher burnout*. *Teaching and Teacher Education*, 51, 58-67. Doi: 10.1016/J.Tate.2015.06.001
- Kotaman, H. (2016). *Turkish prospective early childhood teachers’ emotional intelligence level and its relationship to their parents’ parenting styles*. *Teacher Development*, 20(1), 106-122. Doi: 10.1080/13664530.2015.1101391
- Lescano, P. (2017) tesis “*La Gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente*”, para optar el grado académico de magister en administración de la educación por la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8376>.
- López, Verónica. (2007). *La Inteligencia Social: Aportes Desde su Estudio en Niños y Adolescente con Altas Capacidades Cognitivas*. *Psykhe (Santiago)*, 16(2), 17-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282007000200002>

- Lozano, A, Gutiérrez P, Martínez, R. (2018) *Educational mediation as a Culture of peace*. Revista de Cultura de Paz Ene-Dic 2018. Vol. 2: 125-145. <http://revistadeculturadepaz.com>. Creative Commons. Edita: Catedra UNESCO de Cultura y educación para la Paz, UTPL, Loja, Ecuador.
- Mena, G. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño del directivo*. Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL La Unión-Piura.
- Minedu, (2013), *Aprendiendo a resolver conflictos en las Instituciones Educativas. Orientaciones para Directivos y Tutores de Primaria y Secundaria*, en convenio con el MIMDES. Revista de Tutoría y Orientación Educativa <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
- Mórtigo, A., y Rincón, D, (2018). *Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase; estrategia para la resolución de conflictos*. Revista Boletín Redipe, 7(2), 104-113. Recuperado a partir de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>
- Moscoso, M.(2019) *Towards the integration of mindfulness and emotional intelligence in psychology and education*. Liberabit, 25(1), 107-117. doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n1.09> University of South Florida, USA. Instituto de Investigación en Psicología, Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Muchica, P, E, (2019) *La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico en comunicación en los alumnos de 1° de secundaria de la I.E.N Lastenia Rejas de Castañón*. Tacna 2017. Tesis Doctorado, para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Repositorio UNE <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2872>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*, (13 ed.) México: D.F.: Edit. McGraw Hill.

Nima, M, W, (2015) *Inteligencia emocional y el rendimiento académico en Ciencias Sociales en estudiantes del tercer grado Avanzado de Educación Básica Alternativa*, Ventanilla, 2015. Tesis para optar el Grado Académico de: Magister en Psicología Educativa. Universidad Cesar Vallejo Lima Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5614/Nima\\_MWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5614/Nima_MWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orellano, N., Vargas, C., Hernández, H, (2018) “*Impacto de las TIC en la resolución de conflictos en materia de educación*”, Ingeniería, desarrollo e innovación, vol. 1, nº 1, pp. 36-42, ene. 2018. <https://doi.org/10.32012/26195259/11201824>.

Ortiz, G. (2011). *Conflicto laboral en los empleados de la empresa de Agrocentro, S.A.*

Orealc/Unesco, (2017). *Reunión Regional de Ministros y Ministras de Educación de América Latina y El Caribe, E2030. Seguimiento de la Agenda 2030. Educación y habilidades para el siglo XXI del 24-25 de enero del 2017 en Buenos Aires Argentina.*

ODS/ Unesco, (2015). *Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Educación de calidad, mediante el Marco de Acción 2030 de Educación,*  
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>.  
<https://es.unesco.org/themes/docentes>.

Ovalles, S, R y Vargas, R, A, (2018) *Relación entre Inteligencia Emocional y estado de ánimo en niños de 08 a 10 años que asisten a las salas de tareas de la Fundación Educativa “Acción Callejera” INC, de la ciudad de Santiago de los Caballeros,* agosto/diciembre 2018. Maestría Psicología Clínica, Universidad Abierta para Adultos UAPA.

<http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/557/RELACI~1.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Páez Cala, M, L., y Castaño Castrillón, J. J. (2020) *Emotional Intelligence and empathy in medical students from the city of Manizales* (Colombia); Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de medicina de la ciudad de Manizales (Colombia).

Padrón, A, C (2018) *Resolución de conflictos en la etapa de educación infantil*, TFG Grado en Maestro en Educación Infantil, Facultad de Educación Universidad de La Laguna.  
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/10852/resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20etapa%20de%2>

Padilla, P, P (2019) *Tesis: Bienestar psicológico y manejo de conflictos en estudiantes de 5to de secundaria de centros educativos de Comas, 2018*. Facultad de Psicología UCV.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40728/Padilla\\_P\\_PA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40728/Padilla_P_PA.pdf?sequence=1)

Palomino, Y., y Almenara, V. (2019). *Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 1-16. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.840>

Palomino, M, C, P (2018) *Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios* Revista Iberoamericana de Educación, 2018 - [rieoei.org](http://rieoei.org)

Posada, J., Molano, P., Parra, R., Brito, F., y Rubio, E. (2019). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 37(2), 119-133. Doi:10.21772/ripo.v37n2a04

Puertas, P., Ubago, J., Arrebola, R., Padiál, R., Martínez, A., Gonzales, G. (2018). *La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática*. REOP. Vol. 29, n°2, 2º Cuatrimestre, 2018, pp. 128 - 142 [ISSN Electrónico: 1989-7448]

Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Castro, M., Ramírez, I., Gonzales, G.(2020) *Emotional Intelligence in the field of education: a meta-analysis*. *Revista Annals of psychology* 2020, vol.36, n° 1 (january), 84-91, <https://doi.org/10.6018/analesps.345901>. Department of Didactics of Corporal Expression. University of Granada (Spain).

Pulido Acosta, F., y Herrera Clavero, F. (2018). *Estados emocionales contrapuestos como predictores del rendimiento académico en secundaria*. *Revista De Investigación Educativa*, 37(1), 93-109. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.289821>

Prieto Egado, M (2018) *The psychologisation of education: Educational implications of emotional intelligence and positive psychology*. La psicologización de la educación; implicaciones pedagógicas de la inteligencia emocional y la psicología positiva. *Educación XXI*, 21(1), 303-320, doi: 10.5944/educXX1.16058.

Rahim, A; Bonoma, V. (1979) *Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention*. *Psychological Reports*. Volumen: 44 Número: 3 Pág. 1323-1344 DOI: 10.2466/pr0.1979.44.3c.1323

Rivero, J., Rubiano, D., y Lucía, S. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana*.

Rizvandi, A., Farzadfar, M., y Arzhang, E (2020) *Investigating Effect of Students and Coaches emotional intelligence on academic achievement with mediation of sport succes*. Análisis del efecto de la investigación emocional de estudiantes y entrenadores en el rendimiento académico con mediación del éxito deportivo.

Apuntes universitarios, 2020: 10(3), ISSN: 2304-0335 DOI:  
<http://doi.org/10.17162/au.v10:3.458>

Roa, L., y Díaz, M. (2019). *Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá.*

Salovey, P., y Mayer, J.D. (1989). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, Vol. 9, No. 3, pp185-211.

Sebastián, G. (2017) *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en la Instituciones Educativas Públicas de la Red 9 UGEL 06 Vitarte Lima*, (Tesis de maestría) UNE Enrique Guzmán y Valle.  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1395>.

Segura, J., Cacheiro, M., y Domínguez, M, (2018). *Estilos de aprendizaje e inteligencia emocional de estudiantes venezolanos en Educación Media General y Tecnológica.* Universidad Bicentenario de Aragua, Venezuela. Areté. Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela. Julio – diciembre, 2018. 4 (8), 37 – 60. ISSN-e 2443-4566, Vol. 4, N°. 8, 2018, págs. 37-60

Serrano, N., Pocinho, M., y Aragón, E. (2018) “*Competencias emocionales y síndrome de Burnout en el profesorado de educación infantil*”. Revista de psicología y Educación, 13(1), 1-12.doi: 10.23923/rpye2018.01.153.

Torres, P., y Cobo, J. (2016) “*Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del síndrome de Burnout en docentes de aula*”. Educación en contexto, 2 (especial). 281-295.

Torres, G, J, O (2018) Tesis: *La comunicación organizacional y su relación con el manejo de conflictos educativos en la Institución Educativa San Vicente de Paúl distrito de Mollendo, Arequipa-2018.* Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Gestión y Administración Educativa por la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7821/EDMtogujo2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Toledo, C., y Bonhomme, A (2018) *Education and emotions: coordinates for a Vygotskian theory of affects*. *Revista Psicología escolar e Educativa* 2019, v. 23: e193070 Universidad Diego Portales Santiago de Chile y Universidad Alberto Hurtado Santiago de Chile. <http://dx.doi.org/10.1590/2175-353920190193070>.

Tschannen, M. y Carter, C. (2016) *Cultivating the emotional intelligence of instructional coaches*. *International Journal of Mentoring and Coaching In Education*, 5(4), 287-303. Doi: 10.1108/ljmce-02-2016-0008.

Uitto et al., M. Uitto, K. Jokikokko, E. Estola (2015) *Virtual special issue on teachers and emotions in Teaching and teacher education (TATE) in 1985-2014* *Teaching and Teacher Education*, 50 (2015), pp. 124-135 <https://doi.org/10.1016/j.tate.2015.05.008>

Vargas, M; Ferreyra, O, y Méndez, A. (2018). “*Formación de docentes p'urhepechas de educación primaria en la mediación escolar*”, *Innovación educativa* 18:33-53.

Valdés, C, Tánori, Q, Sotelo, Q, y Ochoa, A.(2018). *Prácticas docentes, clima social, seguridad escolar y violencia entre estudiantes*. *magis*, *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10 (21), 109-120. DOI: 10.11144/Javeriana.m10-21.pdcs. <http://magisinvestigacioneducacion.javeriana.edu.co/DOI:10.11144/javeriana.m10-21.pdcs>.

Velasque, E (2019) *Inteligencia emocional directiva y la gestión de la institución educativa 2027 José María Arguedas de SMP – Lima*, (Tesis de Maestría) UNE Enrique Guzmán y Valle.

Villamediana, J. Donado, A., Zerpa, C.(2015). *Conflict management styles, emotional intelligence and moral development. Estilos de manejo de conflictos, inteligencia*

*emocional y desarrollo moral. Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm. 1, p. 73-94 doi: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.339>*

Vizcarra, M, M., Rekalde R, Macazaga, L.(2018) *The perception of School Conflict in Three Learning Communities.* La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación, 10 (21), 95-108. Doi:11144/javeriana.m10-21.pceca

Yin, H. (2015). *The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: moderation of emotional intelligence.* Teachers and Teaching, 21(7), 789-810. doi: 10.1080/13540602.2014.995482

Zurita-Ortega, F., Moreno-Arrebola, R., González-Valero, G., Viciano-Garófano, V., Martínez, A. y Muros-Molina, J. J. (2018). *Revisión conceptual de la conexión entre inteligencia emocional y auto concepto físico.* Sport Tk-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte, 7(1), 139-144.

## Figuras

Figura 1

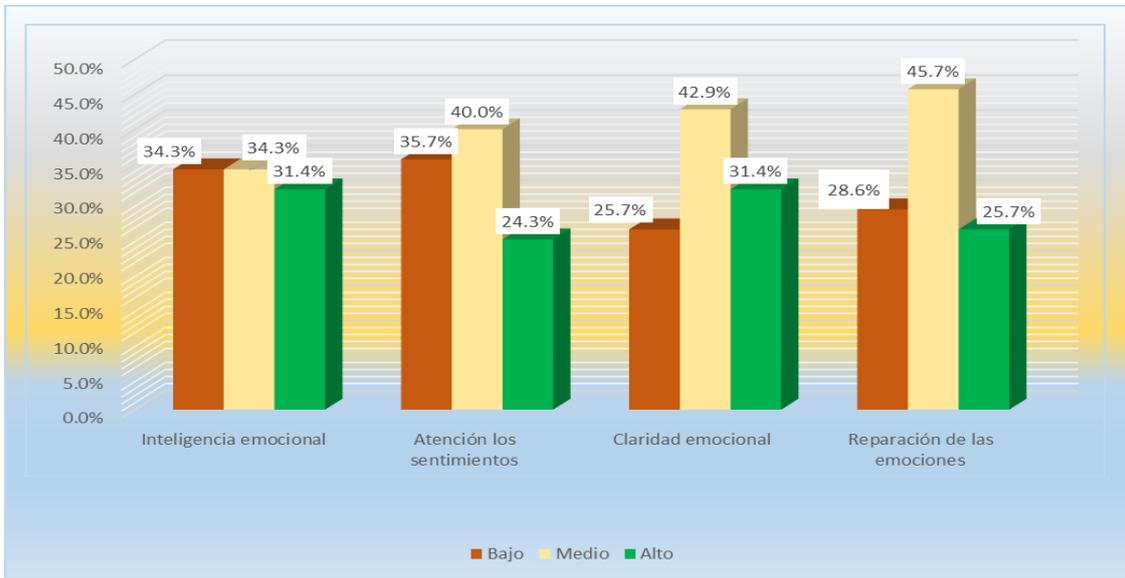


Figura 1. Niveles de percepción de la variable inteligencia emocional y dimensiones

Figura 2

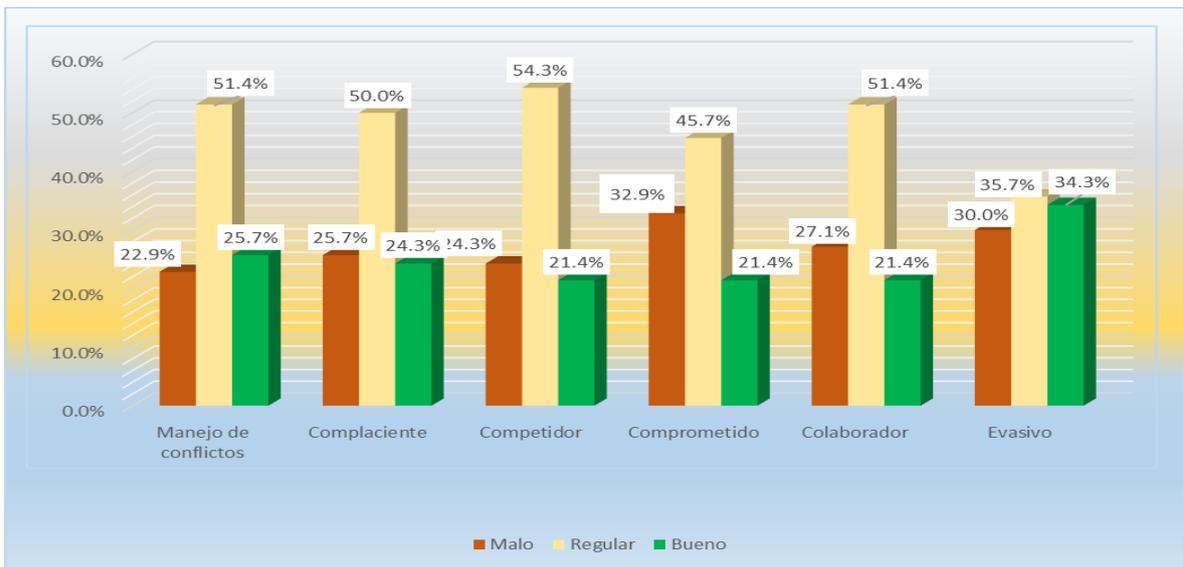


Figura 2. Niveles de percepción de la variable manejo de conflictos y dimensiones

## Anexo 1: Autorización de la Institución Educativa



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA

*“José María Arguedas”*

UGEL N° 04  
EL PROGRESO - CARABAYLLO



**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres” “Año de la Universalización de la Salud”**

**Lima, 25 de junio de 2020**

**Dr. Carlos Venturo Orbegoso**

**Jefe de la Escuela de Posgrado de la UCV Filial Lima**

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Ud. en mérito a la Carta P. 202-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT, documento con el cual me presenta a PASSONI HINOSTROZA, ALDO; identificado con DNI N° 06830728 y con código de matrícula N° 7002272082; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, viene desarrollando el trabajo de investigación titulado: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS - UGEL 04 - CARABAYLLO - 2020”

El despacho de la dirección de la institución educativa otorga el permiso al estudiante en mención, para recabar información necesaria y lograr el objetivo propuesto en su trabajo de investigación. Cabe recordarle que, de su parte queda el compromiso de hacer entrega a la institución educativa a mi cargo los resultados del estudio.

Sin más que decir, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,



Dr. Juan Eduardo Salvador Gloria  
DIRECTOR  
C.M. 1031642458

## Matriz de Consistencia

**Título: Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos**

**Autor: Aldo Passoni Hinostroza**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo Lima?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre <b>la atención de los sentimientos</b> y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas –</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre <b>la atención de los sentimientos</b> y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo Lima.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación directa entre <b>la atención de los sentimientos</b> y el manejo de conflictos de los docentes de la institución educativa José María Arguedas – UGEL 04 – Carabayllo Lima</p>	Variable 1: Inteligencia Emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			- Atención a los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presta atención a los sentimientos y emociones</li> <li>- Examina y piensa sobre los sentimientos y emociones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 1</li> <li>- Ítem 2</li> <li>- Ítem 3</li> <li>- Ítem 4</li> <li>- Ítem 5</li> <li>- Ítem 6</li> <li>- Ítem 7</li> <li>- Ítem 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nada de acuerdo</li> <li>- Algo de acuerdo</li> <li>- Bastante de acuerdo</li> <li>- Muy de acuerdo</li> </ul>	<p><b>Atención a los sentimientos</b></p> <p><b>-Baja (8-19)</b></p> <p><b>-Media (20-29)</b></p> <p><b>-Alta (30-40)</b></p> <p><b>Claridad emocional</b></p> <p><b>-Baja (8-19)</b></p>



Variable 2: Manejo de conflictos					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
- Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generosidad desinteresada</li> <li>- Acepta instrucciones, aunque no está de acuerdo</li> <li>- Cede al punto de vista del otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 1</li> <li>- Ítem 2</li> <li>- Ítem 3</li> <li>- Ítem 4</li> <li>- Ítem 5</li> <li>- Ítem 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Algunas veces</li> <li>- Frecuentemente</li> </ul>	<b>Complaciente</b> <b>Baja (6-12)</b> <b>Media (13-18)</b> <b>Alta (19-24)</b>	
- Competidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persuade para que su posición prevalezca</li> <li>- Defiende una posición que considera correcta</li> <li>- Trata de ganar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 7</li> <li>- Ítem 8</li> <li>- Ítem 9</li> <li>- Ítem 10</li> <li>- Ítem 11</li> <li>- Ítem 12</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> </ul>	<b>Competidor</b> <b>Baja (6-12)</b> <b>Media (13-18)</b> <b>Alta (19-24)</b>	
- Comprometido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercambio de concesiones</li> <li>- Establece negociaciones</li> <li>- Realiza concesiones mutuas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 13</li> <li>- Ítem 14</li> <li>- Ítem 15</li> <li>- Ítem 16</li> <li>- Ítem 17</li> <li>- Ítem 18</li> </ul>		<b>Comprometido</b> <b>Baja (6-12)</b> <b>Media (13-18)</b> <b>Alta (19-24)</b>	
- Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examina los puntos de discordia para aprender del otro</li> <li>- Resuelve un problema de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 19</li> <li>- Ítem 20</li> <li>- Ítem 21</li> <li>- Ítem 22</li> <li>- Ítem 23</li> </ul>		<b>Colaborador</b> <b>Baja (6-12)</b> <b>Media (13-18)</b> <b>Alta (19-24)</b>	

			- Evasivo	<p>manera colaborativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal</li> <li>- Evita un asunto diplomáticamente</li> <li>- Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem 24</li> <li>- Ítem 25</li> <li>- Ítem 26</li> <li>- Ítem 27</li> <li>- Ítem 28</li> <li>- Ítem 29</li> <li>- Ítem 30</li> </ul>		<p><b>Evasivo</b></p> <p><b>Baja (6-12)</b></p> <p><b>Media (13-18)</b></p> <p><b>Alta (19-24)</b></p> <p><b>Estilo de manejo de conflictos</b></p> <p><b>Baja (30-60)</b></p> <p><b>Media (61-90)</b></p> <p><b>Alta (91-120)</b></p>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal correlacional</p> <p><b>Método:</b></p>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>Docentes de la IE José María Arguedas</b></p> <p><b>Muestra: 70 docentes</b></p>	<p><b>Variable 1: Inteligencia emocional:</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Inteligencia Emocional de Extremera y Fernández Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)</p> <p>Autores: Natalio Extremera Pacheco y Pablo Fernández Berrocal</p> <p>Adaptación peruana: Izaquel Marcelino Rodríguez</p> <p>Año: 2004</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Mayores de 20 años. En el caso de</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p>			



### Anexo 3: Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Inteligencia emocional*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Atención a los sentimientos	Presta atención a los sentimientos y emociones	1-8	Nunca (1)	Bajo (24-55)
	Examina y piensa sobre los sentimientos y emociones		Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio( 56-87) Alto (88-120)
Claridad emocional	Identifica los estados emocionales que se le presentan	9-16		
	Conoce los sentimientos y emociones que tiene.	17- 24		
Reparación de las emociones	Regula y restaura sus estados emocionales negativos. Busca prolongar sus <u>emociones</u>			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2: Manejo de conflictos*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Complaciente	Generosidad desinteresada	1-6	Nunca (1)	Bajo (30-69)
	Acepta instrucciones aunque no está de acuerdo		Casi nunca (2)	Medio(70-109)
Competidor	Cede al punto de vista del otro	7-12	A veces (3)	Alto (110-150)
	Persuade para que su posición prevalezca		Casi siempre (4)	
	Defiende una posición que considera correcta		Siempre (5)	
	Trata de ganar			
Comprometido	Intercambio de concesiones	13- 18		
	Establece negociaciones Realiza concesiones mutuas			
Colaborador	Examina los puntos de discordia para aprender del otro	19 -24		
	Resuelve un problema de manera colaborativa			
	Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal			
Evasivo	Evita un asunto diplomáticamente Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad	25-30		

## Anexo 4: Instrumentos

### Cuestionario de Inteligencia Emocional – TMMS 24

Información General:				
Institución Educativa	I. E José María Arguedas UGEL 04 Carabayllo			
Sexo	Varón ( )    Mujer ( )	Edad		
Años como docente				
<p><b>Instrucciones:</b></p> <p>A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Los resultados de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidenciales.</p>				
<b>Nada de acuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Bastante de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que vale la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					

10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las otras personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

## Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflictos – TKI

Información General:											
Institución Educativa	I. E José María Arguedas UGEL 04 Carabayllo										
Sexo	Varón (    )	Mujer (    )	Edad								
Años como docente											
<p><b>Instrucciones:</b></p> <p><b>Estimado Docente:</b> A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona, <i>¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su centro laboral?</i> Los resultados de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidenciales.</p> <p>Por favor lea cuidadosamente cada enunciado y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar y marque “X” en el casillero que corresponda.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Nunca</b></td> <td style="width: 25%;"><b>Algunas veces</b></td> <td style="width: 25%;"><b>Frecuentemente</b></td> <td style="width: 25%;"><b>Siempre</b></td> </tr> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>4</b></td> </tr> </table>				<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>								
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>								

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo				
2	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona				
3	Trato de no herir los sentimientos del otro				
4	Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos				
5	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona				
6	Procuro no herir los sentimientos de la otra persona				
7	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo				

8	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón				
9	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca				
10	Soy firme en lo que pienso para que mi posición sea la que gane				
11	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición				
12	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición				
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos				
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros				
15	Permitiré a la otra persona mantener algunas de sus posiciones, si respeta y permite mantener algunas de las mías				
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos				
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre las de la otra persona y la mía				
18	Propongo una solución intermedia				
19	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución				
20	Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona				
21	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata				
22	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema				
23	Suelo buscar la ayuda de la otra persona para solucionar el problema				
24	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo				
25	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables				
26	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien				
27	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones				
28	Trato de no preocuparme por las diferencias que se presentan				
29	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema				
30	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias				

### Anexo 5: Ficha técnica

Nombre	Cuestionario sobre Inteligencia emocional
Autor	Extremera y Fernández Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)
Procedencia	Natalio Extremera Pacheco y Pablo Fernández Berrocal
Año de elaboración	No encontrado
Administración	Individual y Colectiva
Duración del cuestionario	20 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Atención a los sentimientos, claridad emocional. reparación de las emociones
Grado de aplicación	Docentes
Validez	Instrumento estandarizado
Confiabilidad	Por consistencia interna (interrelación de reactivos) probada por coeficiente de Cronbach.
Calificación	Uso de escala ordinal de Likert: 1: Nada de acuerdo 2: Algo de acuerdo 3: Bastante de acuerdo 4: Muy de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Nombre	Manejo de conflictos
Autor	Extremera y Fernández Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)
Procedencia	Kenneth Thomas y Ralph Kilmann
Año de elaboración	1981
Administración	Individual y Colectiva
Duración del cuestionario	20 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Complaciente, competidor, comprometido, colaborador, evasivo.
Grado de aplicación	Docentes
Validez	Instrumento estandarizado
Confiabilidad	Por consistencia interna (interrelación de reactivos) probada por coeficiente de Cronbach.
Calificación	Uso de escala ordinal: 1: Nunca 2: Algunas veces 3: Frecuentemente 4: Siempre

## Anexo 6: Base de datos piloto

### Confiabilidad de la variable Inteligencia emocional

Inteligencia emocional.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

34 : P25

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1
2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2
3	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2
4	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2
5	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3
6	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3
7	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3
8	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3
9	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3
10	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3
11	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3
12	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4
13	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4
14	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5
15	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5
16	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5
17	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5
18	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5
19	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5

#### Resumen de procesamiento de casos

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

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	24

## Confiabilidad de la variable manejo de conflictos

\*Manejo de conflictos.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



30 : P14

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	2	5	1	3	3	3	
2	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	
3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	3	1	1	5	3	4	
4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	5	2	1	
5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	2	4	1	5	5	3	
6	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	2	1	1	4	5	5	
7	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	3	1	5	3	1	1	
8	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	3	1	4	5	3	4	
9	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	
10	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	
11	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	3	2	1	2	2	2	
12	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	3	4	1	1	2	2	
13	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5	
14	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	4	2	5	5	2	1	
15	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	3	2	1	2	1	2	
16	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	4	5	5	5	2	1	
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	1	2	1	
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	1	2	1	
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	1	3	1	1	

### Resumen de procesamiento de casos

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

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	24

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

Inteligencia Emocional																								
N°	Atención a los sentimientos								Claridad emocional								Reparación de las emociones							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1
2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2
3	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2
4	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2
5	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3
6	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3
7	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3
8	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3
9	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3
10	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3
11	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3
12	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4
13	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4
14	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5
15	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5
16	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5
17	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5
18	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5
19	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5
21	2	4	2	5	5	2	3	1	5	1	5	1	3	5	2	4	1	1	3	4	3	1	2	4
22	3	3	3	1	4	3	5	2	2	5	2	2	1	4	4	4	2	1	1	3	4	5	2	2
23	1	5	2	4	2	2	1	3	3	4	2	2	1	1	2	4	2	3	1	1	3	4	4	2
24	3	1	4	5	4	2	2	2	1	2	2	3	1	1	4	1	2	1	2	3	4	5	2	5
25	2	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	5	5	5
26	5	5	3	4	5	3	1	5	2	4	5	2	1	3	1	5	3	4	1	5	5	5	5	1
27	4	3	3	1	3	5	1	5	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	1	2	5
28	3	5	3	1	5	3	2	5	1	5	2	2	1	5	4	3	2	5	3	4	5	4	1	4
29	1	4	2	2	3	5	4	2	5	3	3	5	5	4	5	1	5	4	4	1	1	4	1	1
30	4	3	3	2	4	3	2	4	1	1	4	4	1	1	5	2	2	2	5	2	1	1	5	2
31	2	4	5	3	4	1	3	1	1	5	5	2	2	2	1	1	1	5	1	4	3	2	1	4
32	5	4	2	1	3	5	1	4	4	1	5	4	1	3	4	2	1	3	5	4	5	4	2	1

33	5	5	3	4	2	4	1	3	3	3	3	5	4	2	4	1	3	5	4	5	5	3	4	3
34	4	4	4	1	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	1	3	3	1	4	2	3	2	1	2
35	1	2	3	4	4	1	4	3	1	1	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	5	4	1	2
36	4	2	3	5	2	5	1	1	4	3	2	5	2	4	3	5	5	1	5	3	4	5	5	5
37	2	2	2	5	2	3	4	2	1	4	2	3	4	1	2	3	1	1	3	3	2	4	2	3
38	4	4	3	5	5	4	4	2	1	2	4	3	3	3	1	1	5	4	2	5	1	5	1	5
39	1	2	2	4	2	4	3	3	5	2	4	3	3	5	3	4	2	5	4	5	2	3	4	5
40	2	3	3	5	5	2	3	1	3	4	2	4	2	4	1	1	1	5	4	3	4	4	5	2
41	5	3	2	3	5	5	1	5	2	3	1	4	1	3	2	5	5	2	2	4	5	2	3	5
42	5	2	3	5	3	2	5	5	5	3	3	1	3	1	2	5	3	5	1	4	2	5	2	4
43	2	3	2	2	3	1	2	4	1	5	3	1	5	2	3	5	2	2	5	3	3	5	1	1
44	4	1	4	4	4	3	4	4	1	3	1	5	3	3	4	5	3	1	4	4	2	5	2	3
45	1	1	1	3	5	1	2	4	2	5	3	5	4	4	2	5	5	5	1	1	2	4	5	3
46	5	2	4	5	2	3	3	5	1	1	2	2	5	3	2	5	3	5	5	5	3	4	3	2
47	4	3	2	4	3	3	4	3	2	5	1	3	2	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	3
48	3	2	4	2	4	5	2	5	1	4	2	1	3	5	2	3	2	2	5	1	4	2	2	3
49	1	2	2	2	5	2	4	1	1	3	1	4	3	4	4	1	3	3	4	2	4	2	1	1
50	5	4	2	4	2	5	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	5	1
51	4	2	4	2	3	4	3	5	3	4	2	1	1	4	1	2	2	2	2	5	2	1	3	3
52	5	3	3	3	2	1	4	3	1	3	2	4	2	3	4	5	4	2	5	2	1	4	3	2
53	5	2	2	5	4	2	4	4	5	4	5	3	1	3	4	1	4	2	1	2	3	1	2	5
54	5	2	1	1	4	1	2	4	5	2	4	1	5	1	4	2	1	3	1	2	4	5	2	5
55	2	2	1	3	2	2	2	5	4	2	4	2	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	2	5
56	5	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	4	5	4	2	4	3	1	2	4	1	5
57	1	2	5	5	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	5	4	3	3	1	4
58	1	4	5	1	3	1	1	1	4	2	4	3	5	2	5	2	2	4	3	2	3	2	1	3
59	4	4	1	3	2	1	4	2	5	2	3	5	2	3	4	1	3	1	4	2	4	4	4	3
60	1	3	3	2	2	5	2	2	2	1	1	3	4	3	5	5	3	2	1	1	2	1	4	1
61	4	4	1	5	4	3	2	4	3	5	5	3	3	2	3	4	5	3	1	5	1	3	5	1
62	2	1	1	2	3	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	1	4	1	4	1	2	5	1
63	1	1	4	3	4	2	2	4	1	1	2	5	5	3	2	3	5	1	3	2	2	5	4	2
64	1	2	5	2	3	4	4	1	4	4	2	1	1	2	1	5	5	2	1	2	4	3	3	4
65	4	2	2	3	1	2	3	4	2	5	2	4	1	3	4	5	4	3	4	5	2	4	4	3
66	3	3	4	5	2	3	5	2	4	3	2	1	1	5	3	3	4	2	2	5	1	1	4	2
67	3	1	1	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	2	1	4	5	1	1	3	2	2	3	1
68	5	5	2	2	3	4	2	5	3	1	5	3	2	4	2	5	2	1	2	2	1	2	1	3
69	4	4	1	4	5	4	5	1	3	5	5	2	5	2	3	4	2	5	1	3	2	3	5	5
70	1	5	4	5	5	3	2	1	5	5	4	2	3	4	5	4	2	2	3	2	5	4	1	1

### Base de datos de la variable Manejo de conflictos

Manejo de conflictos																														
N°	Complaciente						Competidor						Comprometido						Colaborador						Evasivo					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	2	5	1	3	3	3
2	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1
3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	3	1	1	5	3	4
4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	5	2	1
5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	2	4	1	5	5	3
6	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	2	1	1	4	5	5
7	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	3	1	5	3	1	1
8	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	3	1	4	5	3	4
9	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3
10	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5
11	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	3	2	1	2	2	2
12	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	3	4	1	1	2	2
13	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	4	2	1	5	3	5
14	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	4	2	5	5	2	1
15	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	3	2	1	2	1	2
16	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	4	5	5	5	2	1
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	1	2	1
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	1	2	1
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	1	3	1	1
21	4	2	1	2	2	2	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	1	5	5	4	5	1	1	2	1	5	1
22	5	1	1	3	4	3	4	2	4	4	5	1	2	5	1	4	5	3	2	5	1	5	3	1	3	4	3	3	5	2
23	2	5	1	4	2	1	5	4	3	3	5	1	5	2	1	2	5	2	3	2	1	1	2	5	2	5	1	2	4	4
24	1	3	3	2	2	5	3	2	4	2	5	5	4	1	3	5	5	5	1	5	5	2	1	3	5	3	1	5	3	4
25	3	3	2	1	4	1	2	1	5	3	4	4	1	4	5	3	2	1	5	5	1	1	4	4	4	3	1	5	4	4
26	1	1	2	4	5	3	5	4	3	5	1	1	2	1	1	3	1	3	5	1	2	1	4	2	2	4	3	4	4	2
27	2	5	4	4	1	5	3	5	3	3	1	5	1	2	2	4	4	3	3	3	1	4	2	5	3	3	5	1	1	5
28	5	1	1	1	4	2	1	5	3	4	1	4	2	2	3	1	3	3	2	5	5	5	2	3	1	3	2	2	4	2
29	5	5	2	3	1	4	1	3	1	1	5	1	5	3	1	5	4	1	4	5	5	1	3	2	2	3	1	5	2	3
30	2	2	2	2	3	3	3	1	4	3	3	4	1	3	4	2	3	5	2	2	4	2	1	1	1	5	3	1	2	3
31	4	5	1	2	3	5	1	4	1	5	1	4	1	4	2	5	5	2	4	2	3	4	3	2	4	5	2	5	1	5
32	5	4	4	4	2	5	1	1	3	3	4	3	2	1	1	1	2	4	1	3	4	3	2	1	2	4	2	4	3	2

33	1	1	1	2	1	1	2	3	5	1	3	4	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	5	1	5	3	4	1	
34	4	3	2	3	2	4	4	2	5	4	4	5	4	2	2	4	1	4	1	1	4	2	5	3	4	3	3	4	1	2	
35	1	4	4	1	2	1	1	4	4	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	4	2	4	2	3	1	
36	3	4	1	5	1	1	3	5	5	5	4	1	4	3	1	1	3	4	1	2	3	3	2	1	1	5	1	3	3	2	
37	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	2	4	4	1	2	3	4	3	3	2	1	4	1	4	
38	2	5	1	1	1	5	3	2	1	3	4	1	3	1	3	5	1	3	3	2	4	4	3	1	3	5	2	3	1	4	
39	1	3	3	3	4	1	4	5	5	3	2	2	2	5	5	3	3	4	3	2	2	5	1	5	3	3	2	5	4	3	
40	3	2	1	2	4	1	3	5	1	3	4	3	1	2	3	4	3	3	2	5	5	5	1	2	5	2	4	5	5	5	
41	3	2	5	5	5	3	2	2	3	3	5	2	2	5	5	4	2	5	4	5	2	4	2	4	5	2	4	5	4	4	
42	3	5	5	4	5	1	2	4	5	2	2	5	4	2	2	5	4	3	4	2	2	5	5	2	1	3	3	5	1	1	
43	4	4	5	5	3	2	5	2	2	1	2	4	4	1	4	3	2	3	3	1	3	1	5	2	2	3	3	3	2	4	
44	2	2	5	5	5	2	3	2	1	4	3	4	4	3	3	2	3	5	2	5	5	4	3	5	5	5	2	5	1	4	
45	5	3	1	3	4	5	1	1	2	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5	3	5	5	3	5	3	3	2	5	2	2	
46	1	5	1	5	5	4	2	4	3	2	4	3	3	5	4	5	4	3	1	1	1	1	5	2	4	3	3	3	1	3	
47	5	3	4	5	2	4	4	3	3	2	4	2	4	1	5	1	1	1	5	2	3	2	2	3	4	3	1	1	2	1	
48	3	2	4	3	3	2	2	1	1	5	3	5	2	2	2	1	4	3	1	1	5	4	5	5	2	2	4	1	2	5	
49	3	3	3	4	4	2	1	3	3	5	4	4	2	5	4	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	1	4	2	2	1
50	1	1	5	1	4	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	5	4	2	5	2	5	2	4	3	4	3	1	
51	1	4	2	3	2	5	3	2	4	2	2	3	4	1	5	2	4	2	2	1	3	3	1	1	4	3	5	1	1	1	
52	1	1	3	4	5	4	1	2	1	4	1	4	3	4	2	1	1	1	1	1	5	3	2	2	3	4	2	4	4	3	
53	1	2	4	1	3	5	2	1	2	2	3	4	2	5	5	4	2	3	5	5	2	2	5	1	2	3	5	5	2	5	
54	5	3	2	3	2	5	4	3	2	4	2	3	2	2	3	4	5	1	5	1	3	1	5	1	1	3	2	4	4	5	
55	1	3	1	1	4	2	4	1	5	3	3	3	5	5	3	1	2	3	4	4	2	4	3	1	4	4	3	1	3	2	
56	3	5	4	5	2	3	4	3	5	2	2	1	2	5	4	2	2	2	3	5	5	5	3	2	3	4	1	5	3	2	
57	5	4	5	3	4	4	3	3	5	2	2	3	2	5	5	3	4	2	1	1	2	5	4	4	2	5	2	2	3	4	
58	2	4	2	5	2	2	3	2	3	3	1	3	5	5	3	5	3	2	3	2	1	1	5	2	5	2	1	4	2	3	
59	1	2	5	3	5	3	5	5	4	5	2	2	4	3	2	5	2	2	2	1	5	5	5	3	3	2	3	2	4	4	
60	3	5	5	2	1	5	1	4	3	5	5	1	2	2	2	1	1	5	2	3	2	4	2	1	5	5	1	3	3	1	
61	4	3	5	3	4	4	5	5	2	1	4	2	1	2	5	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
62	1	4	1	1	5	5	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	4	1	1	4	5	1	2	5	2	2	
63	4	3	1	2	2	4	3	4	3	1	1	4	5	1	1	1	2	3	2	1	3	5	5	2	3	1	5	1	1	4	
64	1	4	5	2	4	3	4	4	5	1	1	2	4	4	2	2	4	1	4	3	2	5	1	2	1	3	2	3	5	3	
65	5	4	1	5	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	5	4	1	2	5	4	1	2	5	1	1	3	2	2	4	
66	2	2	5	2	5	5	1	2	2	3	2	2	1	4	2	3	2	1	2	5	5	2	5	2	3	2	4	4	3	2	
67	3	3	3	1	2	5	1	3	3	5	2	2	3	4	2	2	4	4	1	2	5	2	3	2	2	1	2	4	5	4	
68	4	1	4	2	3	3	2	2	2	5	1	3	3	5	2	5	5	2	2	3	2	2	4	1	3	4	5	1	5	4	
69	3	4	2	4	3	4	3	1	3	5	4	5	4	4	4	1	3	5	2	1	1	3	1	4	3	4	2	4	3	5	
70	3	2	3	4	5	2	4	4	2	4	5	4	1	5	4	1	5	1	1	1	2	4	3	1	5	1	3	5	2	3	