



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos  
en básica superior de una unidad educativa de Cuenca- Ecuador,  
2022

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

**AUTORA:**

Ordóñez Mogrovejo, Tatiana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-1804-4445)

**ASESOR:**

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y aprendizaje

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

PIURA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico de todo corazón esta tesis primero Dios quien ha forjado y acompañado en el camino de mi carrera.

A mis padres quienes con su ejemplo me han enseñado a mirar adelante y enfrentar las adversidades sin perder la dignidad y el amor propio.

A mis pequeños Samantha y Luis la luz de mis ojos quienes me dan la fuerza y la valentía para no rendirme nunca, quienes con su alegría e inocencia me han enseñado a ser perseverante ante mis metas y sueños.

A mis hermanos mis compañeros de vida quienes han sabido guiar esta lucha constante de siempre mirar adelante.

## **Agradecimiento**

A mis padres quienes han sido guías con sus palabras y sobre todo con su sustento incondicional siempre, apoyando con amor cada una de mis decisiones.

A mi hermana Carolina quien ha sido un apoyo incondicional en este proceso creyendo siempre en mí.

A toda mi querida familia abuelos, tíos y primos quienes han acompañado el camino con sus consejos, comprensión, amor y ayuda.

A mi querida familia Samsara quienes sin saberlo han sido un pilar fundamental para este logro, donde he podido conocer el verdadero amor propio y he podido encontrarme a mí mismo.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
II. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. PROPUESTA	52
REFERENCIAS	69
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población	22
Tabla 2: Distribución de la muestra	22
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 4: Variable dependiente manejo de conflictos	27
Tabla 5: Dimensión 1 competición pretest y postest (GE)	28
Tabla 6: Dimensión 2 colaboración pretest y postest (GE)	29
Tabla 7: Dimensión 3 transigir pretest y postest (GE)	30
Tabla 8: Dimensión 4 evitar pretest y postest (GE)	31
Tabla 9: Dimensión 5 ceder pretest y postest (GE)	32
Tabla 10: Prueba de normalidad de la variable	33
Tabla 11: Decisión estadística de normalidad	33
Tabla 12: Estadísticas de muestras emparejadas	34
Tabla 13: Prueba de hipótesis general VD manejo de conflictos	34
Tabla 14: Estadísticas de muestras emparejadas D1 competición	35
Tabla 15: Prueba de hipótesis de D1 competición	35
Tabla 16: Estadísticas de muestras emparejadas D2 colaboración	36
Tabla 17: Prueba de hipótesis de D2 colaboración	36
Tabla 18: Estadísticas de muestras emparejadas D3 transigir	37
Tabla 19: Prueba de hipótesis de D3 transigir	37
Tabla 20: Estadísticas de muestras emparejadas D4 evitar	38
Tabla 21: Prueba de hipótesis de D4 evitar	38
Tabla 22: Estadísticas de muestras emparejadas D5 ceder	39
Tabla 23: Prueba de hipótesis de D5 ceder	39

## Índice de figuras

Figura 1: Esquema de diseño pre-experimental	20
Figura 2: Manejo de conflictos, pretest y postest	27
Figura 3: Competición, pretest y postest	28
Figura 4: Colaboración, pretest y postest	29
Figura 5: Transigir, pretest y postest	30
Figura 6: Evitar, pretest y postest	31
Figura 7: Ceder, pretest y postest	32

## Resumen

En el presente trabajo lo que se buscó fue establecer la consecuencia obtenida de la aplicación del programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa de Cuenca- Ecuador, fue desarrollado bajo la metodología cuantitativa y siguió un tipo de diseño pre-experimental. Fue aplicado un cuestionario en el pretest y en el postest confiable con una muestra de 30 participantes de los cuales todos fueron estudiantes de básica superior. Los resultados que se obtuvieron pudieron revelar que en el pretest hubo un predominio con el 93,33% en el nivel medio y un 6,67% en el nivel alto, mientras que en el postest predominó con el 56,67% también el nivel medio, pero hubo una mejora significativa del nivel alto del 56,67%. Además, se pudo evidenciar en los resultados inferenciales mostraron una diferencia significativa de 10,667 (Sig.= 0.000 < 0.05) entre los valores obtenidos del pretest y postest, haciendo posible la aceptación de la hipótesis  $H_1$  y rechazar la nula  $H_0$ , pudiendo concluir que la aplicación del programa inteligencia emocional produjo un efecto significativo en el manejo de conflictos en la básica superior.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, manejo de conflictos, competición, colaboración y transigir.

## **Abstract**

This present work sought to establish the obtained consequence from applying the emotional intelligence program to improve the management of conflicts in Basica Superior Level from one public institution in Cuenca, Ecuador. It was conducted using the quantitative methodology and a pre-experimental design. A questionnaire was applied in the pre-test and the reliable post-test, with a sample of thirty participants of students of Basica Superior Level. Obtained results in the pre-test showed a superiority of the medium level of 93,33% and the high level of 6,67%. In the post-test, the medium level was also superior with 43,33%; however, there was a significant improvement in the high level of 56,67%. In addition, it was possible to evidence that inferential results showed a considerable difference of 10,667 (Sig.= 0.000 < 0.05) between the values obtained from the pre-test and post-test. It makes it possible to accept the Hi hypothesis and reject the null H0, being able to conclude that the application of the emotional intelligence program generates a significant effect on the management of conflicts in the students of Basica Superior Level.

**Key words:** Emotional Intelligence, conflict management, competition, collaboration and compromise.

## I. INTRODUCCIÓN

Al ser la adolescencia un período de transición de niño a adulto produce muchos cambios tanto físicos como psicológicos en la persona, dichos cambios hacen también que se vean enfrentados a diversos problemas con pocas habilidades sociales donde pueden encontrarse con amistades conflictivas, ejerciendo gran presión en el grupo de amigos o compañeros y verse sin las herramientas necesarias para poder manejar dichos conflictos.

Los seres humanos al desarrollarnos en una sociedad bajo nuestros intereses personales y sociales buscamos elegir de la mejor manera por una alternativa que nos de satisfacción, haciendo que el conflicto esté presente en toda relación social. De acuerdo al informe presentado por “Center for the Study of Traumatic Stress” (05-2020). Durante el desarrollo del confinamiento dado por la pandemia del Covid 19, al presentarse un mayor tiempo de convivencia en el hogar, se pudo evidenciar un aumento del estrés y conflictos entre los jóvenes, dificultando de esta manera las relaciones entre familiares llegando incluso a la agresión física.

Lo que la pandemia del Covid 19 dejó claro es que nuestros niños y adolescentes son vulnerables ante el manejo de la crisis estando expuestos a sufrir de hiperactividad, conductas adictivas, depresión o ansiedad entre otros, desencadenando muchas veces en suicidio. Siendo éstos víctimas ocultas de la pandemia. Así también, en su artículo (Alvarez, Gelvés y Mosquera, 2020), comenta que en todo proceso educativo la convivencia escolar tiende a suscitar problemática social de forma periódica, es por ello que se debe manejar de la manera adecuada por el impacto y el conflicto en el desarrollo del ser humano en el ambiente escolar, cuya solución no sea el uso de fuerza de cualquier tipo como forma solución al conflicto. Dentro de este marco los principales ejes estratégicos que podemos observar en el Plan Bicentenario “El Perú hacia el 2021”, como (Passoni Hinostroza, 2020) indica para lograr un adecuado desarrollo humano es prioridad el tener acceso a una

educación óptima, pero en la realidad la docencia está saturada de competencias que promueven la superación del estudiante, impidiendo lograr una óptima educación. En este sentido (Zambrano Farfán, 2019) en su tesis, conforme a los resultados detallados en su proyecto, pudo evidenciar que cuando aplicó el taller correspondiente a la inteligencia emocional ha existido una influencia positiva y de esta forma desplegar de las destrezas comunicativas la básica media.

Conforme a la Guía de Resolución de Conflictos dada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social de Ecuador 2018. Pudiendo evidenciar que en la educación el conflicto no puede ser eliminado ya que el conflicto lo podemos encontrar en el día a día, y en las instituciones educativas deben buscar tener opciones para reaccionar cuando se les presenta un conflicto con negociaciones y resolución de problemas. Para jóvenes y niños criados en ambientes de violencia el enfoque del manejo con inteligencia emocional del conflicto puede llegar a ser estratégico y terapéutico donde aprender a resolver un conflicto siendo parte del proceso de superación y resiliencia, brindándole al estudiante capacidades y aptitudes fomentando una cultura de paz. Es por ello que podemos entender que los conflictos tienen esencia emocional de acuerdo de cómo lo vea el individuo o grupo, (Briones Cruz, 2020) indica que la importancia de tener inteligencia emocional es la clave hacia un manejo adecuado de los conflictos tanto dentro y fuera del aula, es por ello que podemos entender que una persona que no posea una inteligencia emocional mediana se le complica el manejo de los conflictos adecuadamente y en paz. Es de gran importancia reconocer el predominio de la inteligencia emocional cuando tratamos de manejar los conflictos. Entendiendo que en las instituciones educativas los procesos de forma arbitraria por parte de las autoridades pueden llevar a un clima de tensión y resistencia, llegando a sentirse como tendencias opresoras bajo una falsa estructura de democracia, lo que se necesita es una participación realmente democrática que busque solucionar los problemas de manera justa. (Rangel, Arzola, González y Conchas, 2021) revelan que los directivos o administradores son una pieza clave ya que

son quienes tienen la responsabilidad de orientar la toma de decisiones, realizando e implementando propuestas que generen aportes positivos y colectivos que intervengan en los procesos educativos en función al contexto de cada institución, buscando mejorar la convivencia y atención a los conflictos que puedan presentarse en la escolaridad donde se involucre medios culturales, sociales y personales en un ambiente de negociación.

En el siguiente proyecto se encuentra formulado como problema general con la siguiente interrogación: ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? A continuación, se plantearon los problemas específicos: PE1 ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022?; PE2 ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? PE3 ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? PE4 ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? PE5 ¿Cómo el programa inteligencia emocional mejora la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022?

En el presente proyecto como justificación de la investigación manejo de conflictos con inteligencia emocional está basado en los siguientes cuatro aspectos: Primero la justificación teórica ya que el programa se basa específicamente en la variable inteligencia emocional en las siguientes teorías: teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman de 1995, teoría de inteligencias múltiples de Howard Gardner de 1983, el modelo de habilidades de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer de 1990. En la variable manejo de conflictos el programa se basó en el modelo de Thomas y Kilman de resolución de conflictos de 1974 y teoría del conflicto

de Dahrendorf correspondientes a las variables y dimensiones vistas en el programa siendo de gran ayuda para próximas investigaciones. Segundo, la justificación práctica del siguiente programa da a conocer las mejoras en el manejo de conflictos bajo la influencia de la inteligencia emocional. Se busca con el presente aplicar el correspondiente programa para ayudar a los estudiantes de básica superior a saber manejar los conflictos. Tercero la justificación metodológica porque contribuye a mejorar el manejo de conflictos escolares comparando el antes y después de aplicar el programa. Cuarto la justificación social ya que al aplicar el programa beneficia a los estudiantes de básica superior.

Como objetivo general del siguiente proyecto es establecer cómo el programa inteligencia emocional mejora el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022. Consiguiendo plantear los siguientes Objetivos específicos: Primero el establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, Segundo establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, Tercero establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, Cuarto establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, Quinto establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

El programa plantea como Hipótesis General de forma positiva y nula como se expresa a continuación: Hi: El programa inteligencia emocional mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022. H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-

Ecuador, 2022. Se determinaron las siguientes hipótesis específicas: Primero el programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca–Ecuador 2022, segundo el programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, tercero el programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, cuarto el programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022, quinto el programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes internacionales

En el sector educativo según (Olivares & Gamarra, 2019) quienes mencionan la investigación realizada por Santos y Justiciano, se determinó que la deficiencia del manejo de conflictos afecta directamente tanto en su vida personal como en la educación de la persona, dando como resultado conductas inadecuadas y cambiantes influyendo directamente al aumento de violencia y consumo de drogas entre otros

Como podemos ver en el 2006 se realizaron estudios que analizaron la correspondencia que existe entre la inteligencia emocional con algunas conductas como cooperación, agresión, dependencia, liderazgo entre otras, en los niños que se realizó dicho análisis (83 estudiantes de primaria, entre las edades de 8 a 10 años), se pudo evidenciar que quienes tuvieron una mejor puntuación en la inteligencia emocional tuvieron mejor denominación en conductas como cooperación y liderazgo y una más baja denominación en conductas como agresión y dependencia. Así como en su investigación (Roa y Díaz, 2019) donde marcan la correspondencia existente entre la inteligencia emocional y el conflicto, donde al pretender indagar la teoría del conflicto y de esta forma encontrar las dimensiones de la inteligencia emocional. Como concepto de problema o conflicto se dice que es la frustración que se puede generar en una persona cuando por alguna razón no puede satisfacer alguna necesidad o deseo. Exponiendo un ejemplo sobre una coordinadora de quien se apoderó la disforia y de alguna manera pensó que podría buscar ayuda en un ente externo de la comunidad educativa de un hecho de violencia generado por estudiantes de la institución, donde se pudo evidenciar que no supo manejar los protocolos adecuados cuando suceden este tipo de actos dentro de una institución educativa. Las emociones que presentó la coordinadora fueron de ira y frustración que según como en la investigación mencionan que Caruso y Salovey, pueden provocar reacciones de ataque desencadenando en agresiones verbales hasta físicas. La coordinadora y docentes no manejan el tema de

los conflictos utilizando inteligencia emocional ya que se vieron víctimas de la ira.

El manejo de las emociones o la llamada inteligencia emocional puede lograr transformar el conflicto en la posibilidad de mediar buscando salidas del mismo de forma creativa. El directivo y los docentes deben ser mediadores de conflictos y de esta forma se relacionan algunas teorías, pudiendo apreciar las habilidades blandas y sociales que contiene tanto la inteligencia emocional, así como también el manejo o resolución del conflicto.

De acuerdo al proyecto de investigación realizado en Perú por (Briones Cruz, 2020). Se puede evidenciar una influencia positiva existente y significativa entre la variable de inteligencia emocional junto el saber manejar los conflictos, donde según los datos registrados tienen un valor significativo en la relación de las dos variables y dichos resultados se asemejan a otras investigaciones donde la relación efectiva de la variable independiente inteligencia emocional con la resolución de los conflictos entre los docentes de escuelas públicas es débil en cuanto al manejo de las variables indicadas. En la investigación realizada descriptiva con enfoque cuantitativo donde relaciona la inteligencia emocional entre las dimensiones de la segunda variable: demostrando la posible influencia en las dimensiones transigir y colaboración mas no existe una influencia en las dimensiones competición ya que obtuvo un puntaje Wald de 0,457 menor que 4, en la dimensión ceder obtuvo un puntaje Wald de 2,269 menor que 4 y en la dimensión evitar obtuvo un puntaje Wald de 11,183 mayor que 4.

Por otra parte (Passoni Hinojosa, 2020), en su tesis por los resultados pudo mostrar que los docentes que conforman la institución donde se plasmó su investigación tenían un nivel moderado en las habilidades en el manejo de sus emociones; señalando que deben mejorar en la percepción de las mismas (obteniendo en claridad emocional un 42.9%). Además, pudo averiguar que algunos docentes tenían un mayor manejo de la conciencia emocional (capacidad para reconocer sus sentimientos)

con un porcentaje del 40%; pudiendo evidenciar que hay una forma altamente positiva en la compensación de las emociones del 45.7% frente a conflictos. Conforme a estos datos, poseer inteligencia emocional como docente puede influenciar de forma positiva en la utilización de estrategias para afrontar las situaciones de estrés que se puedan presentar favoreciendo al bienestar psicológico y de esta forma mejorando la actividad laboral.

Además de ello se pudo observar en la investigación que en los resultados alcanzados las competencias emocionales son esenciales para la resolución de conflictos confirmando lo expuesto por (Mórtigo y Rincón, 2018) que aseguran que existe poco manejo de capacidades por parte del docente que no posee inteligencia emocional, estrechando las habilidades de interacción social con los miembros que conforman la comunidad educativa, además de ello se suma la poca importancia que tienen las competencias emocionales en el ámbito educativo, es por ello que se cree necesario que exista un fortalecimiento de dichas competencias. Además, define a las emociones como un conjunto de reacciones orgánicas ante estímulos externos.

(Ukata y Silas, 2020) Comentan que, según el estudio sobre el manejo de conflictos en las instituciones de Nigeria, donde revela los efectos producidos al presentarse conflictos y al ser manejados de la manera adecuada, pudiendo perfeccionar los procesos para manejar futuros conflictos y las habilidades que deben tener los administradores de las instituciones. Según la teoría interaccionista ciertos conflictos son buenos para reforzar el desempeño de los individuos, ya que a medida de un conflicto se puede reforzar la competencia mejorando la aportación individual del grupo de personas, dando la oportunidad de que los individuos identifiquen sus problemas y los vean como oportunidades para su propio crecimiento.

Según la investigación realizada por (Sergeeva, Simonova, Lukashenko, Pryazhnikova, Volkova, Samokhin & Rozhnova, 2020) donde comentan que la sociedad Rusa tiene como característica principal una adecuada

manejo en educación sabiendo que es un pilar fundamental para su desarrollo económico y social, sin embargo la educación regional del sector presenta algunos problemas por direcciones con influencias gerenciales dando incapacidad de resolución de conflictos por parte de los maestros ya que se encuentran poco capacitados en el manejo de conflictos con problemas con tintes psicológicos que pueden llegar a surgir por mala comunicación entre compañeros, administradores y estudiantes, buscando que sea indispensable que tanto el docente como estudiantes dominen la tecnología del manejo del conflicto en el proceso pedagógico.

Es por ello que los autores proponen una investigación sobre la teoría de gestión educativa y la teoría de gestión pedagógica de conflictos dentro de la institución educativa (PCMWEL) en la que fue realizado dicho estudio.

En su trabajo de investigación (Sosa Holguín, 2019) logra determinar que para la resolución de conflictos es efectivo las habilidades de inteligencia emocional para los alumnos de sexto grado, el estudio se realizó en una población de 52 estudiantes (25 del grupo y 27 del grupo para experimental), quienes utilizaron el instrumento sobre la inteligencia emocional donde trabajaron las 5 escalas o dimensiones, donde mostraron que al aplicar el programa fue significativamente positivo ya que los estudiantes aumentaron sus niveles de inteligencia emocional de un 77.5% a un 82.5% en el nivel promedio alto, dejando claro la relación positiva y la influencia que existen entre las dos variables que es manejo de conflictos e inteligencia emocional.

Conforme a los resultados del estudio transversal analítico realizado por (Ghanbari, Kalhor, Mousazadeh, Naderi, Moosavi, & Mohammadi, 2020) sobre la correspondencia que existe entre la inteligencia emocional y las habilidades para el manejo de los conflictos, donde se investigó al personal afiliado a la universidad de ciencias médicas en Qazvin, El estudio fue implementado en una muestra de 116 personas donde 35% varones y 65% mujeres, la puntuación media en inteligencia emocional del personal 111.2. Conforme a los resultados de la prueba de Pearson se

demostró asociaciones o relaciones bastantes significativas entre la inteligencia emocional en sus habilidades verbales de comunicación en general y la no confrontación, mientras que no existe significancia con habilidades de solución de conflictos y estrategias de control. Finalmente, los resultados presentados en el estudio indican que existe una media en el puntaje de inteligencia emocional y en las diferentes estrategias de manejo de conflictos, pero se pudo evidenciar que el personal femenino tiene una carga emocional superior frente al personal masculino, siendo consistente en estudios similares investigados por los autores.

Según (Magallanes Tejada, 2018) en su investigación donde relaciona a la inteligencia emocional para solucionar conflictos donde su población son trabajadores e indica como resultados en la variable de manejo de conflictos en sus dimensiones, hallando un coeficiente de Rho de Spearman igual a  $r=0,444$ , pudiendo alegar que existe una relación bastante significativa entre la Inteligencia emocional y la dimensión competencia de la variable manejo o resolución de conflictos.

En la investigación realizada por (Gutiérrez, 2018) donde en una muestra de 60 trabajadores para estudiar la influencia entre el manejo de conflictos y el nivel de inteligencia intelectual es sus dimensiones, obteniendo resultados óptimos de la categoría con un nivel medio a alto. En sus resultados se puede evidenciar que el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores es medio alto en el 86,7% siendo óptimo para el manejo de sus emociones.

En cuanto a los resultados sobre el estilo de solución de conflictos obtuvieron en la dimensión competir 21.7%, en colaborar 8.3%, en transigir 33.3%, en evadir 8.3% y complacer un 28.3% predominando como tendencia para resolver conflictos el transigir, siguiendo complacer como segunda tendencia, concluyendo que de acuerdo al nivel de inteligencia emocional se puede todavía mejorar la dimensión complacer para mejorar el desempeño de los trabajadores.

**Antecedentes nacionales**

Según las conclusiones del artículo “Conflictos escolares en la ciudad de Machala” de (Pineda, García & Altarejos, 2020) se puede evidenciar que los conflictos escolares tienen una alta frecuencia por insultos, violencia física e incumplimiento de las normas antes ya establecidas para mejorar la convivencia escolar entre otras. Pudiendo ver un alto porcentaje de conflictos en los colegios fiscales dando mayor concurrencia de dichos conflictos en el aula de clase y patios de las instituciones educativas, existe una relación entre los estudiantes que presentan mayor porcentaje de conflictos con familias con igual relación a los conflictos características como disfuncionales, numerosas y de bajos recursos económicos, padres con escolaridad inconclusa, o ausencia de algún progenitor como padre, madre o ambos. Otro factor que puede provocar conflicto en los estudiantes es que exista favoritismo por parte del docente hacia algún estudiante con altas calificaciones pudiendo provocar envidias o resentimientos entre alumnos. También algo muy evidente que podemos encontrar en el manejo de conflictos mayormente se resuelven mediante la retribución y diálogo entre los estudiantes implicados junto con los representantes dando como resultado diferentes opiniones sobre cómo se maneja la resolución de conflictos actualmente, percibiendo por parte de los familiares y estudiantes como malos o muy malos, pero parte de los administradores de las instituciones educativas como buenos, pero siempre buscando como objetivo prevenir los conflictos.

En su trabajo de investigación (Zubia, 2019) sobre la relación entre las distintas dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones o estilos de resolución de conflictos, donde tomó como muestra a docentes de una institución educativa de Quito, obtuvo como resultado en las dimensiones: Atención y acomodación presentando una relación de -0,184. Atención y colaboración con una relación -0,130. Atención y competición resultando una relación de 0,011. Atención y compromiso con una relación de 0,093. Atención y evitación con una relación de 0,051. Claridad y acomodación con una relación de -0,193. Claridad y colaboración con un índice de relación de -0,120. Claridad y competición con una relación de -0,044. Claridad y compromiso con un índice de

relación de 0,128. Claridad y evitación con una relación de -0,044. Reparación emocional y acomodación presenta una relación de -0,067. Reparación y colaboración con un índice de relación de 0,020. Reparación y competición con una relación de 0,092. Reparación y compromiso con índice de 0,306. Reparación y evitación con un coeficiente de relación 0,060. Como conclusión el autor comenta que la relación entre las variables no es significativa de acuerdo al estudio estadístico ya que se encuentran entre positivas bajas o negativas muy bajas, pero la relación entre las dimensiones de la misma variable hay un índice de relación moderado.

En la investigación realizada por (Villacreses & Mishell, 2021) sobre su estudio de la inteligencia emocional y los conflictos realizada una población de 29 trabajadores en una empresa de Quito Ecuador donde se pudo evidenciar que el 72% tiene un grado alto y el 28% tiene un grado bajo de inteligencia emocional, en base a su estudio sobre la relación o correspondencia de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos se obtuvo que el 48% de los colaboradores se orientan hacia un estilo de manejo de conflictos de compromiso, entre tanto que un 31% pertenece a un estilo colaborativo, el 31% a un forma evitativa; el 14% corresponde a la forma acomodativo, y el 14% al estilo competitivo; Siendo claro que los trabajadores en su mayoría optan por desenvolverse en un ambiente entre la cooperación y la asertividad cuando se trata de solucionar conflictos.

Teorías, enfoques o modelos epistemológicos

La variable inteligencia emocional está relacionada con las siguientes teorías:

(Arraval Marin, 2018) define a la inteligencia emocional como la facultad o talento que tiene un individuo o persona para aceptar y sobre todo gestionar de forma consciente las emociones sin olvidar la importancia que tienen las decisiones a lo largo de nuestra vida. El coeficiente emocional es el nivel en el que se encuentra desarrollado el manejo de nuestras emociones, siendo positivo en nuestra vida.

(Abella, Carreira & Rodríguez, 2019). Definen a la Inteligencia emocional de forma muy contrastante a la inteligencia intelectual ya que influyen otros factores, dando como resultado diferentes tipos de inteligencias que deben ser consideradas. Para lograr un buen desarrollo en la vida es necesario tener habilidades cognitivas que engloban todo lo necesario para lograr la inteligencia emocional. En el artículo comenta que Goleman en 1995 define a la inteligencia emocional bajo cinco competencias: el conocimiento del ser propio, control de las emociones, motivación o automotivación, empatía y destrezas sociales. La mezcla de componentes cognitivos, emocionales, sociales y personales dan la capacidad de adaptabilidad para ser personas exitosas. Así también según (As'ad, M, 2019) según sus diferentes inteligencias que debe tener una persona para tener éxito, la inteligencia intrapersonal según Garner con su teoría de Inteligencias múltiples es la capacidad que tiene una persona de comprender las emociones de los demás para poder desarrollarse socialmente con las demás personas, permitiéndole fácilmente participar en distintas actividades sociales.

Según (Hughes & Evans, 2018) la inteligencia emocional debe ser la mezcla de la emoción en sí junto con la inteligencia. Una emoción es un suceso con la intención de producir un estímulo asociado con los distintos cambios fisiológicos y/o cognitivos de los seres humanos, a su vez la inteligencia está definida por la capacidad que tiene el intelecto de razonar, planificar y de resolver problemas, desarrollar el pensamiento abstracto, la comprensión de ideas confusas o complejas, la absorción del conocimiento de forma rápida y el aprendizaje por experiencia. La definición dada por Salovey y Mayer en 1997 es que la inteligencia emocional son las habilidades que tiene un ser humano para controlar sus emociones y sentimientos siendo capaces de discriminar y guiar el estímulo que pueda producir.

(Drigas & Papoutsis, 2018) hablan que la inteligencia emocional está básicamente centrada en el carácter y el autocontrol siendo esa capacidad que tiene una persona para retrasar el placer y manejar la tolerancia a la

frustración, retrayendo o regulando el impulso o el ego. Dentro de la inteligencia emocional está inmersa la neurociencia de la emoción, la teoría de la autorregulación y meta cognición vinculando además la inteligencia académica.

Según (Fteiha & Awwad, 2020) cuando una persona tiene una débil o baja inteligencia emocional puede llegar a enfrentar dificultades en el manejo de situaciones relacionadas con el estrés, en su estudio realizado comentan que el descontrol dado por el estrés es muy a menudo asociado con problemas mentales que pueden inducir a problemas psicológicos entre ellos el comportamiento agresivo llevando a los conflictos, una persona en medio de estrés no puede utilizar algún método o técnica para tratar de minimizar el efecto que puede causar en la salud mental y/o física.

De acuerdo a (Norboevich, 2020) Goleman incluyó al primer modelo de inteligencia emocional algunos componentes como: perseverancia, habilidades sociales y entusiasmo, y así finalizó la estructura de inteligencia emocional que conocemos actualmente, en 2004 Lyusin dio como propuesta el modelo de la nueva inteligencia emocional: autocontrol, control de emociones, apertura (honestidad y confiabilidad), adaptabilidad, voluntad para ser productivo en el cumplimiento de los objetivos deseados.

Existen cinco dimensiones que posee la inteligencia emocional:

El autoconocimiento, (Prieto Galindo, 2018) indica que es posible sin ningún método especializado conocer los estados mentales posibles de forma directa ya que la mente posee el poder de aprender sus estados y así poder aprender el mundo exterior. El autoconocimiento es conocer hechos sobre uno mismo.

Así también (Krán & Séllei, 2021) definen el autoconocimiento o también conocida como la autoconciencia como la habilidad que ayuda al individuo a entender su sentir y darse cuenta del impacto que pueden tener las emociones o sentimientos en el comportamiento, desempeño y las decisiones.

Manejo asertivo de las emociones, (Díaz, 2018). Explica que a través de la conciencia el ser humano aprende a usar su pensamiento y dominarlo de forma responsable, permitiendo mejores oportunidades en la forma de relacionarse. Mantener de forma controlada y equilibrada las emociones permite al individuo tener ventajas en el desarrollo de su vida de adulto.

El manejo asertivo de emociones o también conocido como la auto regulación definido por (Issah, 2018) es la habilidad de control o dirección de los impulsos que pueden llegar a ser propensos a que una persona pueda perder el juicio, siempre buscando pensar antes de realizar cualquier acto.

Productividad de las emociones. Según (Abramowski, 2018) gestionar una emoción es cultivar algunas emociones como correctas en base a la moral. Aprovechando la manifestación de la emoción y el autoconocimiento de la misma.

(Nurwendah & Suyanto, 2019) en su artículo definen a la automotivación (Productividad de las emociones) como orientar a resultados para así buscar sus metas incluso más allá de lo básicamente requerido. Al existir un grupo de personas motivadas que buscan formas de mejorar su desempeño e inclusive hacer ciertos sacrificios de forma personal para así tratar de alcanzar las metas propuestas por el grupo, esto puede lograr ampliar un abanico de posibilidades de éxito.

Empatía según (Pérez, Gerónimo & Castilla, 2019) es la capacidad de entender las emociones cognitivas y/o afectivas que puede tener la otra persona para dar una respuesta a ello. p. 20. Una persona empática tiene la habilidad de conocer lo que la otra persona siente permitiéndole comprender y manejar de mejor forma las relaciones humanas.

(Fernández & Martín, 2019). En su estudio definen a la empatía como la capacidad de pensar, comprender y experimentar lo que puede llegar a sentir otra persona, considerando la habilidad de perspectiva mental o también conocida como empatía cognitiva y el intercambio de emociones o la llamada empatía afectiva como habilidades prácticas que debe tener una persona empática, siendo la empatía un fenómeno que trata de tener

la capacidad de participar en la sensación que pueda llegar a experimentar una persona.

La empatía según (Dimitrov & Vazova, 2020) es la capacidad de que una persona se ponga en los zapatos (lugar) de las demás personas.

El manejo de las relaciones personales, según (Osorio Rodas, 2021) indica que las relaciones interpersonales permiten interactuar a los individuos con ciertas similitudes en sus características.

Las habilidades sociales o el buen manejo de las relaciones personales según (Salavera, Usán & Teruel, 2019) son un conjunto o grupo de conductas necesarias para poder interactuar y así relacionarse de manera satisfactoria con las demás personas, mostrando una alta capacidad para tener un comportamiento que ofrezca recompensa más no castigo ni mucho menos ser ignorado, demostrando emociones de forma adecuada respetando las conductas y emociones de los demás y de esta forma se puede reducir problemas futuros.

La variable de manejo de conflictos se basa en las siguientes teorías.

Se puede definir al conflicto según (Alharbi & Alnoor, 2022) como una diferencia o altercado entre dos o varios individuos ya sea por necesidad, idea, valores o metas que puedan considerarse como una amenaza, el conflicto en sí es inevitable ocurriendo en distintos niveles pudiendo conducir a algún resultado negativo o también puede ser aprovechado y resuelto de manera positiva si se sabe manejar o canalizar el conflicto.

(Antoniadou, 2021) propone que el conflicto es el comportamiento que puede llegar a obstaculizar un objetivo, además indica que surge de los comportamientos opuestos dando una incompatibilidad de los objetivos propuestos de una persona o de un grupo.

Conforme a lo expuesto por (Umanailo, Pratiwi & Indah, 2019) para Ralf Dahrendorf el conflicto es una de las caras que tiene el ser humano siendo la otra cara el consentimiento o aceptación, comenta el autor de la teoría del conflicto en 1959 que este aparece por intereses de una comunidad dando como resultado una base para la conformación de clases, ya que

solo son algunas las personas o individuos que tienen el poder, Dahrendorf deja claro que en la estructura del conflicto existe el que participa de la estructura y los que están sujetos a ella, siendo en la asociación o grupo la persona que dirige quien contribuye directamente a la ideología del poder y los intereses de la clase sujeta hacen que se vea amenazada dicha ideología, es por ello que el autor de la teoría considera que la clave para entender el conflicto social es el entender a la autoridad.

Según (Noermijati, Sunaryo & Ratri, 2019) la gestión de conflictos esta enlazado con la capacidad intelectual de manejar las emociones, si bien es cierto los conflictos no se pueden evitar en un grupo de personas, pero si se saben gestionar de una manera adecuada con ayuda de la inteligencia intelectual pudiendo mejorar en gran manera el desempeño del grupo.

Un conflicto se puede originar cuando existe una rivalidad u oposición de algún tipo de intereses entre dos o más individuos desde los principios de la existencia, el ser humano aprendió de alguna forma a manejar los conflictos de una forma positiva o negativa. De acuerdo a (Sardón & Sardón, 2018). El conflicto es un mecanismo que existe de forma cotidiana siendo una constante inevitable en la vida del individuo.

(Alvarez y Rios, 2020) indica que los conflictos se dan cuando existe un desacuerdo en la repartición de materiales o una contraposición con alguna persona, además también indica que el conflicto puede darse cuando un individuo se siente amenazado.

Manejo de conflictos según (Martínez, 2018) la también llamada mediación escolar es un método utilizado para resolver conflictos donde los individuos o partes involucradas no pueden resolver el conflicto mediante la mediación directa ya que llegan a enfrascarse en sus respectivos puntos de vista incapaces de llegar a un acuerdo por cuenta propia.

De acuerdo a lo expuesto por (Williams, Adetayo, Asiru & Ajayi, 2021) la gestión de conflictos sigue un proceso en el cual es esencial prevenir acciones o aspectos negativos que pueden darse como parte del conflicto

y a su vez aumentar lo más posible los positivos, buscando mejorar la eficiencia o eficacia del grupo, es decir tener una respuesta positiva y correcta frente a un conflicto.

Según las teorías que engloban las dimensiones para el manejo de conflictos basado en el modelo de resolución de conflictos de Thomas y Kilmann mencionado en (Passoni, 2020).

Se distingue cinco estilos o dimensiones o sobre el manejo de conflictos.

Según (Somera, 2019) los objetivos de una competencia pueden llegar a ser oportunidades, cuando dichos objetivos no están establecidos de forma adecuada pueden llegar a convertirse en un conflicto ya que debido a ello trabajarán en desventaja.

De acuerdo a (Briones, 2020) la dimensión competir o competición, utiliza como medio la competencia buscando la ganancia a todo lugar del individuo o grupo. Cada una de las partes implicadas exponen sus juicios e intereses tratando de tener la razón y aceptación de la contraparte. Donde se antepone sobresalir sin importarle en la situación que quede la otra parte afectada utilizando cualquier medio o circunstancia que le dé la ganancia.

(Farroñay y Marín, 2022) define al competidor como la persona que busca compensar sus propias necesidades o intereses a costas de otra persona utilizando los medios que crea necesarios buscando ganar. p. 08

La segunda dimensión colaborar o colaboración, va ligado más a la buscar el apoyo en busca de solucionar un conflicto. (Briones, 2020) habla sobre que el colaborar es donde ambas partes del conflicto buscan la solución del mismo donde se busque la ganancia de todas las partes implicadas.

La tercera dimensión evitar o evasivo, según (Briones, 2020) comenta que evitar es tratar de estar lo más lejos del conflicto o pensar eliminarlo de cualquier forma, aunque se pueda evitar la responsabilidad ante cualquier necesidad que se pueda presentar dando como resultado que ninguna parte tenga la ganancia o el beneficio ya que no existe una estrategia para el manejo de los conflictos.

(Farroñay y Marín, 2022) indica que el evasivo aplaza de cualquier forma la situación que considere negativa.

La cuarta dimensión ceder o complaciente (Briones, 2020) define a ceder como la capacidad que tiene un individuo para colocar los intereses de la otra parte sobre los suyos propios en busca de la solución del conflicto. (Passoni, 2020) comenta que la persona complaciente o que tienda a ceder en un conflicto carece de carácter pudiendo ser fácil de manipular ante cualquier conflicto que pueda presentarse.

La quinta dimensión transigir o compromiso según (Briones, 2020) conceptualiza a esta dimensión como la capacidad que tiene cada individuo de renunciar a alguna circunstancia en un conflicto en búsqueda de encontrar acuerdos y solucionarlo con la finalidad de que ambas partes obtengan ganancia.

### III. METODOLOGÍA.

Para la elaboración del trabajo fue considerado el enfoque cuantitativo. Según (Otero-Ortega, 2018) En este tipo de enfoque se utilizó la observación para recolectar y analizar la información o los datos buscando responder a los cuestionamientos iniciales del proyecto Se ha seleccionado este enfoque en búsqueda de resolver la problemática planteada anteriormente.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que fue utilizado para el desarrollo del proyecto fue la investigación aplicada, que según (Delgado Bardales, 2021) generó cambios sobre la problemática inicial en base a una investigación o prototipo, dando mejoras en el desarrollo en distintos aspectos de la sociedad. Ramos-Galarza (2020) comenta que una investigación se denominó aplicada cuando lo que interesa es examinar ciertas características previas que no han sido investigadas con anterioridad.

En el presente proyecto se aplicó el tipo de diseño investigativo pre-experimental, según (Ramos-Galarza, 2020) indica que este diseño manipula la variable independiente y así poder conocer el impacto que puede causar sobre la segunda variable o variable dependiente donde el análisis es solamente en un grupo. Se utilizó este diseño porque la variable independiente manejó un nivel: inteligencia emocional y la variable dependiente: manejo de conflictos fue medida con un instrumento en un momento anterior y posterior a la aplicación del test.

Figura 1.

*Esquema del diseño pre-experimental*

GE: O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>

Significado:

GE = Estudiantes de básica superior

O<sub>1</sub> = Pretest.

X = Programa inteligencia Emocional.

O<sub>2</sub> = Posttest.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Para Daniel Goleman la inteligencia emocional fue definida como la facultad que tiene un individuo o una persona para reconocer los sentimientos propios y de terceros, y de esta forma poder motivarse y procesar la emocionalidad en sí mismo y mejorar las relaciones interpersonales (Gallego, Polo, Hernández & Osorno, 2021).

Definición Operacional: La inteligencia emocional contempla las siguientes dimensiones que la definen: Autoconocimiento, manejo, aprovechamiento productivo, empatía y adecuado manejo de relaciones interpersonales. (Briones, 2020).

Variable dependiente: Manejo de Conflictos

Definición Conceptual: El manejo de conflictos es conocido como la práctica que debe contener afirmación, discernimiento, consideración, generosidad, benevolencia, disciplina para resolver un conflicto o prueba que se presente (Solózano Pinaya, 2018).

Definición Operacional: Destrezas diseñadas en base a revisiones e investigaciones para medir o calibrar la variable manejo de conflictos bajo las siguientes dimensiones: competición, colaboración, transigir, evitar y ceder.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población se estuvo definida conceptualmente como un grupo de sujetos que se encuentran adecuados para realizar la investigación. (Otzen & Manterola, 2017). La población se conformó por 61 estudiantes matriculados y que asistieron normalmente a décimo de la básica superior en la unidad educativa de Cuenca – Ecuador.

Criterios de inclusión: Estudiantes del décimo paralelo A de educación general básica, jornada matutina de la unidad educativa, que aceptaron de forma voluntaria participar en el proyecto. Criterios de exclusión: Los estudiantes grados desde décimo paralelo B de educación general básica, jornada matutina, que no aceptaron de forma voluntaria participar en el proyecto.

Tabla 1.

*Distribución de la población*

Sección	Jornada	Grupo	Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
10mo. A	Matutina	Experimental	21	9	30
10mo. A	Vespertina	Piloto	21	10	31
Total			42	19	61

Fuente: Oficina de secretaría de la Unidad Educativa de Cuenca.

Podemos definir a la muestra como un subconjunto o parte de una población o grupo de personas que cumple el propósito de determinar o delimitar la parte de la población que se utilizará para el proyecto (Hernández & Carpio, 2019). La muestra de la investigación fue constituida por 30 alumnos que pertenecieron al décimo paralelo A de básica superior de la unidad educativa, jornada matutina, quienes aceptaron de forma voluntaria participar en el proyecto.

Tabla 2.

*Distribución de la muestra*

Sección	Jornada	Grupo	Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
10mo. A	Matutina	Experimental	21	9	30
Total			21	9	30

Fuente: Oficina de secretaría de la Unidad Educativa de Cuenca.

Se define al muestreo como la herramienta o manera que utiliza la investigación científica para determinar con qué parte de la población trabajar en el correspondiente proyecto. (Hernández & Carpio, 2019). La técnica de muestreo utilizada fue por conveniencia o intencional.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proyecto se utilizó la Encuesta, ya que se aplicó para medir la variable de manejo de conflictos. Esta es una técnica que se aplica según (Cisneros, Guevara, Urdánigo & Garcés, 2022) mediante un entrevistador con la utilización de un instrumento o cuestionario pudiendo ser de forma digital o presencial debidamente elaborado con anterioridad.

En el proyecto se utilizó el Cuestionario digital como instrumento para la recolección de información de la muestra. Según (Cisneros, Guevara, Urdánigo & Garcés, 2022). El cuestionario es un instrumento donde se realiza la recolección de datos o información en el proceso de una investigación científica para cualquier enfoque de investigación. En el proyecto se ha escogido este tipo de instrumento ya que es un instrumento muy popular para la recolección de información o datos en una investigación y uno de los más fáciles de aplicar de forma virtual o presencial. Se utilizó un cuestionario con 29 ítems entre 5 dimensiones: competición, colaboración, transigir, evitar y ceder, donde se midió el manejo de conflictos.

La validez consiste en el grado con el que se calcula un determinado instrumento. (Passoni, 2020). En el presente proyecto se ha utilizado la validez de contenido y juicio o revisión de tres expertos.

La validez de contenido, es una propiedad psicométrica donde se busca que los ítems y dimensiones son relevantes con el objetivo planteado (Martínez & Juárez, 2020). Para la validez del instrumento se realizó la verificación del contenido y se aprobó mediante el Juicio de tres expertos: Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco, Msg. Figueroa Solano, Marco Fernando, Mgs Coronel Coronel, Tatiana del Carmen.

La confiabilidad también conocida como fiabilidad es la consistencia que tiene el puntaje de un instrumento. (Medina & Verdejo, 2020). Se aplicó el Omega de McDonald's porque se consideró adecuado en caso de no cumplirse la equivalencia.

Tabla 3.

*Estadísticas de fiabilidad*

Scale Reliability Statistics		
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
scale	0.782	<b>0.811</b>

Fuente: Prueba piloto.

### 3.5. Procedimientos

En el presente proyecto se ha recolectado la información o datos de la siguiente manera.

Como primera instancia se elaboró el instrumento sobre la variable manejo de conflictos que estuvo bajo una validación de tres expertos con el grado de magíster o doctor.

Luego de haber mantenido reuniones con el director y vicerrector de la unidad educativa, quienes aprobaron la aplicación del instrumento: Manejo de Conflictos; también se acordó la fecha y hora en la que se aplicaría el cuestionario.

Se procedió a aplicar el cuestionario como test de entrada a los individuos o sujetos que conforman el estudio. Luego se continuó con las actividades que corresponden al programa de la variable independiente Inteligencia Intelectual, y posterior a ello se volvió a aplicar el cuestionario como test final a los individuos o sujetos que conforman el estudio del proyecto.

Además, fue solicitado mediante oficio y en reunión con las autoridades (Vicerrector) de la unidad educativa para que se proceda a aplicar el cuestionario piloto con estudiantes de básica superior de la sección matutina de distinto paralelo (población con las mismas características).

Se organizó una reunión entre representantes, padres de familia y estudiantes donde se les explicó la importancia y beneficios de participar en el proyecto.

Todas estas actividades permitieron la coordinación, recolección de datos de entrada, elaborar las actividades propuestas en el programa y aplicar el test de salida para el análisis correspondiente de los resultados.

### 3.6. Método de análisis de datos

En el análisis descriptivo, podemos conocer la forma en la como se guarda la información en su estructura, la manera en la cómo se relacionan los datos y el manejo de las pautas para tomar la decisión más acertada sobre él un sistema que maneje la base de datos (Valverde, Portalanza, & Mora

2019). Según este análisis los resultados se presentaron con ayuda del análisis descriptivo, fueron procesados en Microsoft Office Excel 2016 y IBM SPSS Statistic 25.

El análisis inferencial, consiste en un análisis estadístico que tiene como fin obtener conclusiones deducidas en base a la población. (Ríos & Peña, 2020). Los resultados se presentaron para este tipo de análisis con representaciones gráficas conforme a los objetivos planteados que dieron respuesta a las hipótesis y de esta forma se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

### 3.7. Aspectos éticos

El autor se ha comprometido a respetar la legitimidad del total del contenido y los resultados mostrados. Se ha procedido a citar de forma adecuada conforme a las normas estipuladas por la Universidad Cesar Vallejo y de la misma manera la confidencialidad de las personas en las que fue aplicado el cuestionario.

Para la elaboración del proyecto la investigación estuvo bajo los siguientes principios éticos:

Beneficencia, este principio busca dejar de forma clara los beneficios y también minimizar las desventajas de ser participantes de un proyecto (Acevedo Pérez, 2002). Se basó en este principio porque se buscó que los participantes del proyecto se beneficiaran con las ventajas del mismo.

No maleficencia, indica que la o las personas que realicen la investigación manejen de forma no comercial los datos obtenidos por el proyecto buscando no perjudicar a los individuos que participen en ella. (Salazar, Icaza & Alejo, 2018) Se basó en este principio porque la información que fue obtenida solamente se manejó como objeto de estudio solamente sin afectar en ningún sentido a los individuos que participaron en la investigación.

Autonomía, este principio ético significa cuando una persona tiene la capacidad o cualidad de darse por sí mismo el lugar que cree que le corresponde, donde determina su proceder según su propio análisis y

razonamiento (Acevedo Pérez, 2002) Se basó en este principio porque los participantes del proyecto tuvieron la autonomía de ser o no partícipes del proyecto conforme sea su decisión.

Justicia, este principio corresponde de que a cada persona se le debe dar lo que corresponde, donde la persona responsable de la investigación será el encargado de buscar el bien social, común e independiente de los involucrados (Paz & García, 2019). La investigación se basó en este principio porque a todos los participantes se les aplicó el mismo cuestionario y se les aplicó el mismo programa.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados Descriptivos

Objetivo general: Establecer cómo el programa inteligencia emocional mejora el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022.

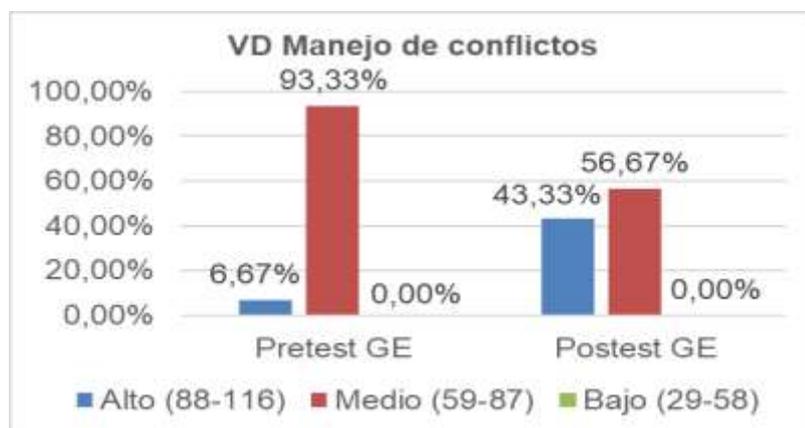
Tabla 4.

Variable dependiente manejo de conflictos, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	2	6,67	13	43,33
MEDIO	28	93,33	17	56,67
BAJO	0	0,00	0	0,00
TOTAL	30	100,00	30	100,00

Figura 2.

Manejo de conflictos, pretest y postest



En la tabla 4 y figura 2, está representado que en el pretest de la variable manejo de conflictos el 0% de los participantes (estudiantes) que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 93,33% están situados en un nivel medio y el 6,67% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 56,64% están situados en un nivel medio y el 43,33% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

Objetivo 1: Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

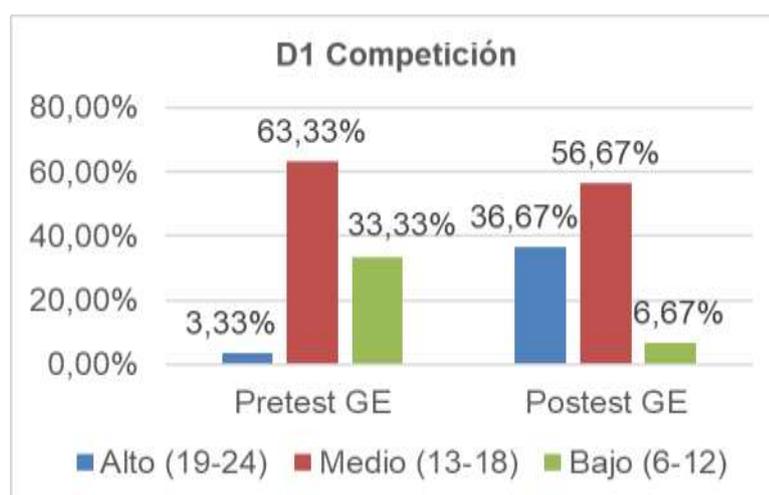
Tabla 5.

Dimensión 1. Competición, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	1	3,33	11	36,67
MEDIO	19	63,33	17	56,67
BAJO	10	33,33	2	6,67
TOTAL	30	99,99	30	100,01

Fuente: Cuestionario de manejo de conflictos

Figura 3.



En la tabla 5 y figura 3, está representado que en el pretest de la dimensión competición de la variable manejo de conflictos el 33,33% de los participantes (estudiantes) que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 63,33% están situados en un nivel medio y el 3,33% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 6,67% están situados en el nivel bajo, el 56,67% están situados en un nivel medio y el 36,67% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles bajo, medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

Objetivo 2: Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

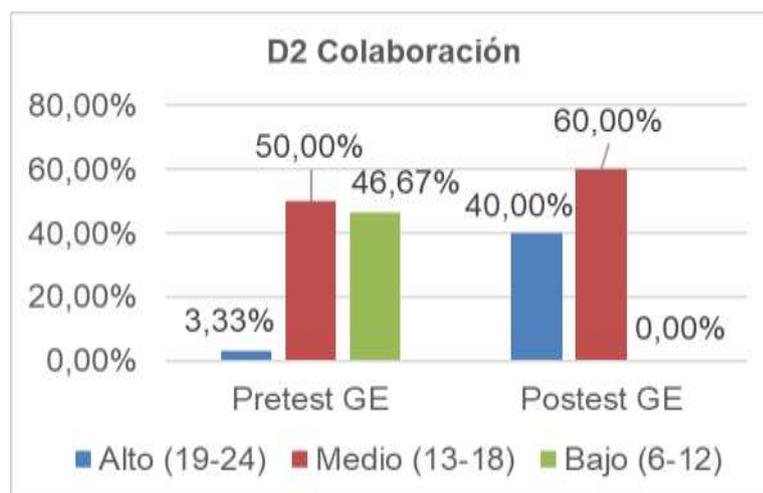
Tabla 6.

Dimensión 2. Colaboración, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	1	3,33	12	40,00
MEDIO	15	50,00	18	60,00
BAJO	14	46,67	0	0,00
TOTAL	30	100,00	30	100,00

Fuente: Cuestionario de manejo de conflictos

Figura 4.



En la tabla 6 y figura 4, está representado que en el pretest de la dimensión colaboración de la variable manejo de conflictos el 46,67% de los participantes que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 50,00% están situados en un nivel medio y el 3,33% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 0,00% están situados en el nivel bajo, el 60,00% están situados en un nivel medio y el 40,00% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles bajo, medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

Objetivo 3: Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

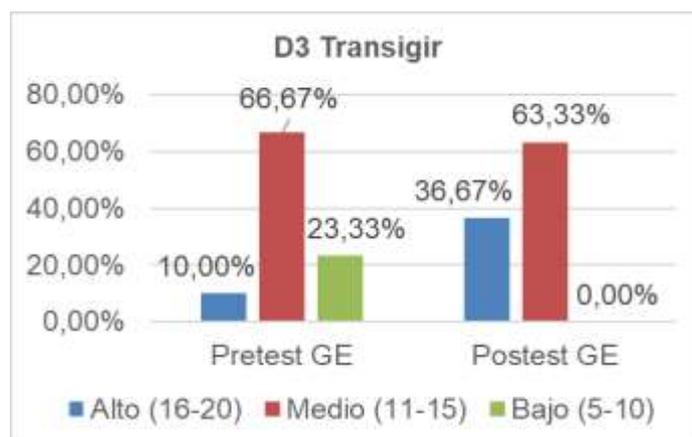
Tabla 7.

Dimensión 3. Transigir, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	3	10,00	11	36,67
MEDIO	20	66,67	19	63,33
BAJO	7	23,33	0	0,00
TOTAL	30	100,00	30	100,00

Fuente: Cuestionario de manejo de conflictos

Figura 5.



En la tabla 7 y figura 5, está representado que en el pretest de la dimensión transigir de la variable manejo de conflictos el 23,33% de los participantes que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 66,67% están situados en un nivel medio y el 10,00% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 0,00% están situados en el nivel bajo, el 63,33% están situados en un nivel medio y el 36,67% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles bajo, medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

Objetivo 4: Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

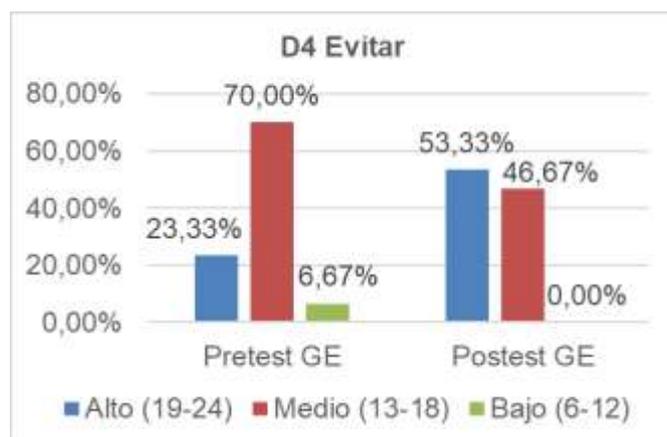
Tabla 8.

Dimensión 4. Evitar, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	7	23,33	16	53,33
MEDIO	21	70,00	14	46,67
BAJO	2	6,67	0	0,00
TOTAL	30	100,00	30	100,00

Fuente: Cuestionario de manejo de conflictos

Figura 6.



En la tabla 8 y figura 6, está representado que en el pretest de la dimensión evitar de la variable manejo de conflictos el 6,67% de los participantes que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 70,00% están situados en un nivel medio y el 23,33% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 0,00% están situados en el nivel bajo, el 46,67% están situados en un nivel medio y el 53,33% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles bajo, medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

Objetivo 5: Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

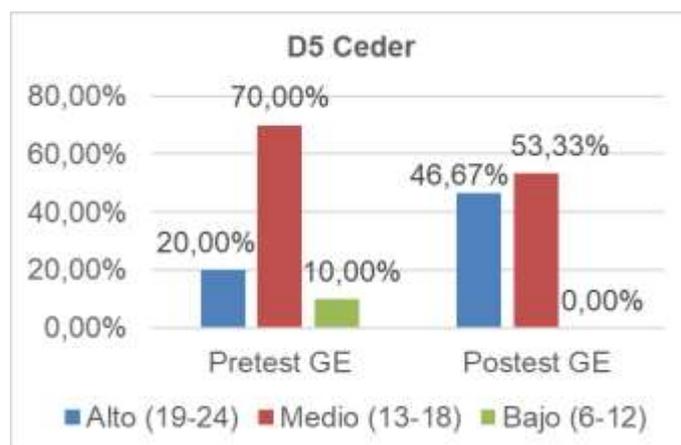
Tabla 9.

Dimensión 5. Ceder, pretest y postest (GE).

NIVEL	Pretest GE		Postest GE	
	f	%	f	%
ALTO	6	20,00	14	46,67
MEDIO	21	70,00	16	53,33
BAJO	3	10,00	0	0,00
TOTAL	30	100,00	30	100,00

Fuente: Cuestionario de manejo de conflictos

Figura 7.



En la tabla 9 y figura 7, está representado que en el pretest de la dimensión ceder de la variable manejo de conflictos el 10,00% de los participantes que pertenecen al grupo experimental están situados en un nivel bajo, un 70,00% están situados en un nivel medio y el 20,00% están situados en un nivel alto, mientras tanto en el postest el 0,00% están situados en el nivel bajo, el 53,33% están situados en un nivel medio y el 46,67% están situados en un nivel alto, donde se evidencia una modificación significativa en los niveles bajo, medio y alto, luego de haber aplicado el programa inteligencia emocional.

### Prueba de normalidad

En la investigación se utilizó esta prueba para así establecer el estadístico en la comprobación de las hipótesis investigadas.

Shapiro-Wilk: Esta prueba es aplicada en muestras de menos o igual a 50 individuos.

Criterios de normalidad:

Sig.  $> \alpha$ , es aceptada la  $H_0$  = Existe una distribución normal de las cifras.

Sig.  $< \alpha$ , es aceptada la  $H_1$  = No existe una distribución normal de las cifras.

Tabla 10.

#### *Pruebas de normalidad de la variable*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Postest VD Manejo de conflictos	0,141	30	0,134	0,934	30	<b>0,062</b>
Pretest VD Manejo de conflictos	0,120	30	,200*	0,958	30	<b>0,283</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 11.

#### *Desición estadística de normalidad*

	Normalidad	
Postest VD Manejo de conflictos	Sig. = 0,062	$\alpha > 0,05$
Pretest VD Manejo de conflictos	Sig. = 0,283	$\alpha > 0,05$

Interpretación:

En la investigación se trabajó en el grupo experimental con una muestra de 30 individuos, donde se empleó Shapiro-Wilk como la prueba de normalidad, conforme a la Tabla 1 se puede observar que los coeficientes de Sig. tanto en el caso de pretest y postest de la variable manejo de conflictos tuvieron como resultado un rango mayor a  $\alpha = 0,05$ , pudiendo percibir que los resultados proceden de una normal distribución, es por ello que correspondió para comprobar la hipótesis de la investigación usar la prueba estadística paramétrica T de Student para muestras relacionadas.

## Resultados Inferenciales

Prueba de hipótesis general

Hi: El programa inteligencia emocional mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022.

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022.

Tabla 12.

### *Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Postest VD Manejo de conflictos	<b>82,77</b>	30	10,947	1,999
Pretest VD Manejo de conflictos	<b>72,10</b>	30	6,870	1,254

Tabla 13.

### *Prueba de hipótesis general*

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par 1 Postest VD Manejo de conflictos - Pretest VD Manejo de conflictos	<b>10.667</b>	11.613	2.120	6.330	15.003	5.031	29	<b>,000</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 12 y 13 una diferencia notable en la media del pretest y postest de 10.667 y una Sig. de 0.000 < 0.05 (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis Hi y a su vez se rechaza la hipótesis nula H0, concluyendo que el programa inteligencia emocional mejoró significativamente el manejo de conflictos mediante la aplicación del programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1:

H1: El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca–Ecuador 2022.

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca–Ecuador 2022.

Tabla 14.

*Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Posttest D1 Competición	<b>15,37</b>	30	3,222	0,588
Pretest D1 Competición	<b>13,77</b>	30	2,979	0,544

Tabla 15.

*Prueba de hipótesis de D1 Competición*

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par 1 Posttest D1 Competición - Pretest D1 Competición	<b>1,600</b>	3,558	0,650	0,271	2,929	2,463	29	<b>0,020</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 14 y 15 una diferencia notable en la media del pretest y posttest de 1,600 y una Sig. de  $0.020 < 0.05$  (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis  $H_1$  y a su vez se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , concluyendo que mediante la aplicación del programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca–Ecuador 2022.

Pudiendo evidenciar los efectos positivos con la implementación del programa.

Prueba de hipótesis específica 2:

H1: El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

Tabla 16.

*Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Posttest D2 Colaboración	<b>17,90</b>	30	3,111	0,568
Pretest D2 Colaboración	<b>13,23</b>	30	2,725	0,498

Tabla 17.

*Prueba de muestras emparejadas*

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par 1 Posttest D2 Colaboración - Pretest D2 Colaboración	<b>4,667</b>	3,661	0,668	3,300	6,034	6,982	29	<b>0,000</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 16 y 17 una diferencia notable en la media del pretest y posttest de 4,667 y una Sig. de 0.000 < 0.05 (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis Hi y a su vez se rechaza la hipótesis nula H0, concluyendo que mediante la aplicación del programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca– Ecuador 2022.

Pudiendo evidenciar los efectos positivos con la implementación del programa.

Prueba de hipótesis específica 3:

H1: El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

Tabla 18.

*Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Posttest D3 Transigir	<b>13,90</b>	30	2,412	0,440
Pretest D3 Transigir	<b>12,53</b>	30	2,285	0,417

Tabla 19.

*Prueba de muestras emparejadas*

	Media	Desv. Desviación	Diferencias emparejadas		t	gl	Sig. (bilateral)
			Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior			
Par 1 Posttest D3 Transigir - Pretest D3 Transigir	<b>1,367</b>	2,930	0,535	0,273 2,461	2,555	29	<b>0,016</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 14 y 15 una diferencia notable en la media del pretest y posttest de 1,376 y una Sig. de  $0.016 < 0.05$  (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis  $H_1$  y a su vez se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , concluyendo que mediante la aplicación del programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

Pudiendo evidenciar los efectos positivos con la implementación del programa.

Prueba de hipótesis específica 4:

H1: El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

Tabla 20.

*Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Postest D4 Evitar	<b>18,40</b>	30	2,401	0,438
Pretest D4 Evitar	<b>16,70</b>	30	3,229	0,589

Tabla 21.

*Prueba de muestras emparejadas*

	Media	Desv. Desviación	Diferencias emparejadas		t	gl	Sig. (bilateral)
			Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior			
Par 1 Postest D4 Evitar - Pretest D4 Evitar	<b>1,700</b>	4,411	0,805	0,053 3,347	2,111	29	<b>0,044</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 20 y 21 una diferencia notable en la media del pretest y postest de 1,700 y una Sig. de 0.044 < 0.05 (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis Hi y a su vez se rechaza la hipótesis nula H0, concluyendo que mediante la aplicación del programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

Pudiendo evidenciar los efectos positivos con la implementación del programa.

Prueba de hipótesis específica 5:

H1: El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

H0: El programa inteligencia emocional no mejora significativamente la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022

Tabla 22.

*Estadísticas de muestras emparejadas*

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Postest D5 Ceder	<b>17,20</b>	30	2,709	0,495
Pretest D5 Ceder	<b>15,87</b>	30	2,933	0,535

Tabla 23.

*Prueba de muestras emparejadas*

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Postest D5 Ceder - Pretest D5 Ceder	<b>1,333</b>	3,467	0,633	0,039	2,628	2,106	29	<b>0,044</b>

Interpretación:

Se puede observar en las tablas 22 y 23 una diferencia notable en la media del pretest y postest de 1,333 y una Sig. de 0.044 < 0.05 (5%). Esta información determina que se acepta la hipótesis Hi y a su vez se rechaza la hipótesis nula H0, concluyendo que mediante la aplicación del programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.

Pudiendo evidenciar los efectos positivos con la implementación del programa.

## V. DISCUSIÓN

En la siguiente investigación se comprobó que al implementar el programa inteligencia emocional tuvo una consecuencia significativa en la variable dependiente manejo de conflictos y sus cinco dimensiones tales como la competición, colaboración, evitar, ceder y transigir.

El programa inteligencia emocional fue fundamentado principalmente en la teoría inteligencia emocional sobre el control de sus propias emociones de Goleman (1955), quien plantea que las emociones tienen un gran poder sobre lo que es, lo que hace una persona y su forma de relacionarse, publicando que para que una persona sea definida con un alto coeficiente intelectual debe tener armonía en la parte social y colectiva, definiendo en su enfoque 5 dimensiones o elementos para entender los procesos cognitivos. En segundo lugar, se basó en la teoría de inteligencias múltiples de Garner (1983) quien incluyó la inteligencia inter e intrapersonal como factor principal de la inteligencia, destacando nueve tipos de inteligencia entre ellas lógico matemática, artística, lingüística, espacial, intra e inter personal, etc. En tercer lugar, el programa inteligencia emocional se basó en la teoría sustantiva, con el modelo de habilidades de Salovey y Mayer en (1997) ya que identifican a la emoción como una ayuda en la resolución de problemas para lograr adaptarse con el medio, de forma que se pueda distinguir luego asimilar y por último regular las emociones de acuerdo a las experiencias vividas tanto emocionales o intelectuales.

El manejo de conflictos se basó principalmente en el modelo Thomas-Kilmann de resolución de conflictos por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann (1974), donde se definen cinco dimensiones o formas que las personas lidian a diario con el conflicto donde se puede medir el comportamiento frente a el conflicto. Como segundo lugar el programa inteligencia emocional se basó en la teoría del conflicto de Ralf Dahrendorf quien comenta que la principal fuente para que se presente un conflicto es la posible desigualdad de la distribución de un lugar de poder, existiendo algunas personas con autoridad y otras que carecen de ella, según el

autor esta teoría aborda las acciones de cada persona en busca de un beneficio máximo, lo esencial de esta teoría es que se basa en la estructura social donde la clase de élite es quien establece los términos del resto de individuos.

#### Objetivo e hipótesis general

Según se observa en los resultados descriptivos de la tabla 4, donde se observa que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 93,33% y de igual forma en el posttest prevaleció el nivel medio, pero con un 56,67% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de 6,67% a 43,33%, de esta forma comprobándose la hipótesis general al implementar el programa inteligencia emocional mejora el manejo de los conflictos. Estos resultados coinciden con la investigación realizada a 83 estudiantes de primaria entre los 8 y 10 años por Olivares y Gamarra (2019) en el 2006 sobre la correspondencia entre la inteligencia emocional y conductas sobre el manejo de los conflictos, donde se pudo evidenciar quienes tuvieron una mejor puntuación en inteligencia emocional alcanzaron una denominación más aceptable sobre conductas de manejo de conflictos.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 12 y 13 donde se puede evidenciar la diferencia entre el posttest y pretest de la variable manejo de conflictos igual a 10.667 con una Sig = 0.000 < 0,05 estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la H0 y la aceptación de la Hi, indicando como consecuencia que la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo y significativo en el manejo de conflictos.

Se pudo observar que los resultados tienen una similitud con lo obtenido por la investigación de Roa y Diaz (2019) donde se indagó la relación existente entre la inteligencia emocional con el conflicto, al colocar como ejemplo la disforia de la coordinadora de una institución educativa frente a un hecho de violencia creado por los estudiantes y no supo manejar de manera correcta el hecho. Además, se encontró aceptación al haber similitud con lo expuesto en su tesis por Passoni Hinostroza (2020) donde

encontró un nivel moderado del 42.9% en la claridad de las emociones, pudiendo averiguar que el 40% de docentes tenían la capacidad de reconocer sus sentimientos, obteniendo resultados altamente positivos en la compensación de emociones del 45.7% frente a los conflictos. De la misma manera se asemeja a los resultados obtenidos en la investigación realizada por (Mórtigo y Rincón, 2018) donde expone que las competencias emocionales son esenciales para la resolución de conflictos creyendo necesario un fortalecimiento de dichas competencias. Igualmente los resultados guardan concordancia con el trabajo de investigación realizado por Sosa (2019) donde determina que es necesario tener habilidades de inteligencia emocional para la resolución de conflictos, cuyo estudio fue realizado en una población de 52 estudiantes con la utilización del instrumento en base a cinco dimensiones con un aumento del 77,5 % al 82.5% luego de la aplicación del programa demostrando la relación positiva entre las variables manejo de conflictos e inteligencia emocional. Se obtiene una discrepancia con el estudio transversal realizado por (Ghanbari, Kalhor, Mousazadeh, Naderi, Moosavi, & Mohammadi, 2020) sobre la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos aplicado en una muestra de 116 personas, donde según los resultados de la prueba de Pearson se encontró relaciones significativas entre la inteligencia emocional en sus habilidades verbales de comunicación y no confrontación, mas no se pudo encontrar relación significativa con las habilidades de solución de conflictos y estrategias de control.

#### Objetivo e hipótesis específica 1

Según se observa en los resultados descriptivos de la tabla 5, donde se observa que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 63,33% y de igual forma en el postest prevaleció el nivel medio, pero con un 56,67% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de 3,33% a 36,67%, de esta forma comprobándose la hipótesis específica 1 al implementar el programa inteligencia emocional mejora la dimensión competencia en la básica superior. Los resultados obtenidos discrepan de cierta forma con

lo obtenido en la investigación realizada en Perú por Briones Cruz (2020) donde indica que existió una relación con la dimensión competidor del 0.47 con la variable de inteligencia emocional, demostrando que según el puntaje de Wald de 0,457 menor que 4 y el valor de Sig de 0.384  $> \alpha: 0,05$  concluyendo que la inteligencia emocional no influye significativamente en la dimensión competición de su estudio los estudiantes del instituto superior.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 14 y 15 donde se puede evidenciar la diferencia entre el postest y pretest de la variable manejo de conflictos en la dimensión 1 competición igual a 1.667 con una Sig = 0.020  $< 0,05$  estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la H0 y la aceptación de la H1, indicando como consecuencia que la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo y significativo en la dimensión competición.

Se obtiene un resultado similar a (Magallanes Tejada, 2018) donde en su estudio realizado en Perú en trabajadores, encuentra una relación significativa con respecto a la inteligencia emocional y la dimensión competencia de la variable manejo de conflictos ya que el coeficiente de Rho Spearman es igual a  $r=0,444$ . Pero además también existe una discrepancia con la investigación realizada por (Zubia Villacreses, 2019) sobre la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión competición resultando un nivel de 0,011 al relacionarla con la variable atención, un nivel de -0,044 al relacionarla con la variable claridad. Un nivel de 0,092 al relacionarla con la variable reparación dando como resultado niveles positivos muy bajos o negativos.

#### Objetivo e hipótesis específica 2

Según se observa en los resultados descriptivos de la tabla 6, donde se observa que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 50,00% y de igual forma en el postest prevaleció el nivel medio, pero con un 60,00% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de 3,33% a 40,00%, de esta forma comprobándose la hipótesis específica 2 al implementar el

programa inteligencia emocional mejora la dimensión colaboración en la básica superior. Los resultados son similares de cierta forma con lo obtenido en la investigación realizada en Perú por Briones Cruz (2020) donde indica que existió una relación con la dimensión colaboración del 0.47 con la variable de inteligencia emocional, demostrando que según el puntaje de Wald de 20,767 es mayor que 4 y el valor de Sig de  $0.000 < \alpha: 0,05$  concluyendo que la inteligencia emocional influye significativamente en la dimensión colaboración de su estudio los estudiantes del instituto superior.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 16 y 17 donde se puede evidenciar la diferencia entre el posttest y pretest de la variable manejo de conflictos en la dimensión colaboración igual a 4.667 con una Sig =  $0.000 < 0,05$  estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la  $H_0$  y la aceptación de la  $H_2$ , indicando como consecuencia que la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo y significativo en la dimensión colaboración.

Pero además también existe una discrepancia con la investigación realizada por (Zubia Villacreses, 2019) sobre la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión colaboración resultando un nivel de -0,013 al relacionarla con la variable atención, un nivel de -0,120 al relacionarla con la variable claridad. Un nivel de 0,020 al relacionarla con la variable reparación dando como resultado niveles positivos muy bajos o negativos.

### Objetivo e hipótesis específica 3

Según se observa en los resultados descriptivos de la tabla 7, donde se podemos apreciar que en el pretest prevaleció el nivel medio con un 66,67% y de igual forma en el posttest prevaleció el nivel medio, pero con un 63,33% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de 10,00% a 36,67%, de esta forma comprobándose la hipótesis específica 3 al implementar el programa inteligencia emocional mejora la dimensión transigir en la básica superior. Los resultados son similares de cierta forma

con lo obtenido en su investigación en Perú Briones Cruz (2020) indica que existió una relación con la dimensión transigir del 0.47 con la variable de inteligencia emocional, demostrando que según el puntaje de Wald de 4,657 es mayor que 4 y el valor de Sig de 0.031 <  $\alpha$ : 0,05 concluyendo que la inteligencia emocional influye significativamente en la dimensión transigir de su estudio los alumnos del instituto superior.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 18 y 19 donde se puede evidenciar la diferencia entre el posttest y pretest de la variable manejo de conflictos en la dimensión transigir igual a 1,367 con una Sig = 0.016 < 0,05 estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la H0 y la aceptación de la H3, indicando como consecuencia la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo algo significativo en la dimensión transigir.

Pero además también existe una discrepancia con la investigación realizada por (Zubia Villacreses, 2019) sobre la relación entre las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión transigir o acomodación resultando un nivel de -0,184 al relacionarla con la variable atención, un nivel de -0,193 al relacionarla con la variable claridad. Un nivel de -0,067 al relacionarla con la variable reparación dando como resultado niveles positivos muy bajos o negativos. Según los resultados obtenidos podemos observar cierta similitud con la investigación realizada por (Gutiérrez, 2018) en Arequipa Perú, donde según su estudio realizado a trabajadores de una empresa donde se buscaba relacionar el nivel de inteligencia emocional con el manejo de los conflictos concluyendo que al tener un nivel medio alto de inteligencia emocional en un 87% de los trabajadores, considerado óptimo y a su vez obteniendo un 33,3% como estilo de manejo de emociones a la dimensión transigir, predominando como tendencia de estilo para manejar los conflictos.

Objetivo e hipótesis específica 4

Según se pudo observar en los resultados descriptivos de la tabla 8, donde se observa que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 70,00% y en el posttest prevaleció el nivel alto con un 53,33% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de esta forma comprobándose la hipótesis específica 4 al implementar el programa inteligencia emocional mejora la dimensión evitar en la básica superior. Encontrando similitud con los resultados que se obtuvieron en la investigación realizada en Quito por (Villacreses & Mishell, 2021) donde evidenciaron que frente a un 72% de trabajadores que tienen un grado alto de inteligencia emocional escogieron como estilo de solución de conflictos a la dimensión evitar en un 31%, dejando claro que los trabajadores o empleados de la empresa buscan desenvolverse en un ambiente de asertividad y cooperación en el momento que se les presenta un conflicto.

Mientras tanto los resultados son discrepantes en con lo obtenido en la investigación realizada en Perú por Briones Cruz (2020) donde indica que existió una relación con la dimensión evitar del 0.47 con la variable de inteligencia emocional, demostrando que según el puntaje de Wald de 1,382 es menor que 4 y el valor de Sig de 0.240 >  $\alpha$ : 0,05 concluyendo que la inteligencia emocional no influye en la dimensión evitar de su estudio los estudiantes del instituto superior.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 20 y 21 donde se puede evidenciar la diferencia entre el posttest y pretest de la variable manejo de conflictos en la dimensión evitar igual a 1,700 con una Sig = 0.044 < 0,05 estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la H0 y la aceptación de la H4, indicando como consecuencia que la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo algo significativo en la dimensión evitar.

Pero además también existe una discrepancia con la investigación realizada por (Zubia Villacreses, 2019) sobre la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión evitar o acomodación resultando un nivel de 0,051 al relacionarla con la variable atención, un nivel de -0,044 al relacionarla con la variable claridad. Un

nivel de 0,060 al relacionarla con la variable reparación dando como resultado niveles positivos muy bajos o negativos.

#### Objetivo e hipótesis específica 5

Según se observa en los resultados descriptivos de la tabla 9, donde se observa que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 70,00% y de igual forma en el posttest prevaleció el nivel medio, pero con un 53,33% donde existe un aumento sustancial en el nivel alto de 20,00% a 46,67%, de esta forma comprobándose la hipótesis específica 5 al implementar el programa inteligencia emocional mejora la dimensión ceder en la básica superior. Los resultados discrepan con lo obtenido en la investigación realizada en Perú por Briones Cruz (2020) donde indica que existió una relación con la dimensión ceder del 0.47 con la variable de inteligencia emocional, demostrando que según el puntaje de Wald de 2,269 es mayor que 4 y el valor de Sig de  $0.132 < \alpha: 0,05$  concluyendo que la inteligencia emocional no logró influir significativamente en la dimensión ceder de su estudio los estudiantes del instituto superior.

Según los resultados que se obtuvieron en las tablas 20 y 21 donde se puede evidenciar la diferencia entre el posttest y pretest de la variable manejo de conflictos en la dimensión ceder igual a 1,700 con una Sig =  $0.044 < 0,05$  estos valores estadísticos admitieron el rechazo de la  $H_0$  y la aceptación de la  $H_5$ , indicando como consecuencia que la aplicación del programa inteligencia emocional obtuvo un efecto positivo algo significativo en la dimensión ceder.

Pero además también existe una discrepancia con la investigación realizada por (Zubia Villacreses, 2019) sobre la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión ceder resultando un nivel de 0,051 al relacionarla con la variable atención, un nivel de -0,044 al relacionarla con la variable claridad. Un nivel de 0,060 al relacionarla con la variable reparación dando como resultado niveles positivos muy bajos o negativos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se logró determinar que al aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en el manejo de conflictos en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest sobresalió el nivel medio con el 93,33%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 56,67% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 6,67% a 43,33%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la variable dependiente manejo de conflictos a la muestra de individuos a los que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.
2. Se determinó también, que al aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 63,33%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 56,67% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 3,33% a 36,67%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la dimensión competición a la muestra de individuos a los que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.
3. Se pudo determinar que al aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 50,00%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 60,00% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 3,33% a 40,00%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la dimensión colaboración a la muestra de individuos a los

que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.

4. Se determinó que luego de aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 66,67%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 63,33% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 10,00% a 36,67%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la dimensión transigir a la muestra de individuos a los que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.
5. Se determinó que al aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 70,00%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 46,67% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 23,33% a 53,33%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la dimensión evitar a la muestra de individuos a los que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.
6. Se determinó que al aplicar el programa inteligencia emocional hubo una consecuencia positiva y significativa en la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. En los resultados se observó que en el pretest prevaleció el nivel medio con el 70,00%, aunque en el postest también prevaleció el nivel medio con el 53,33% se puede observar que existió un aumento significativo en el nivel alto de 20,00% a 46,67%. Dichos resultados evidencian que existió un efecto significativo del programa inteligencia emocional en la dimensión ceder a la muestra de individuos a los que se les aplicó dicho programa, al observar cambios positivos en los nivel alto y medio.

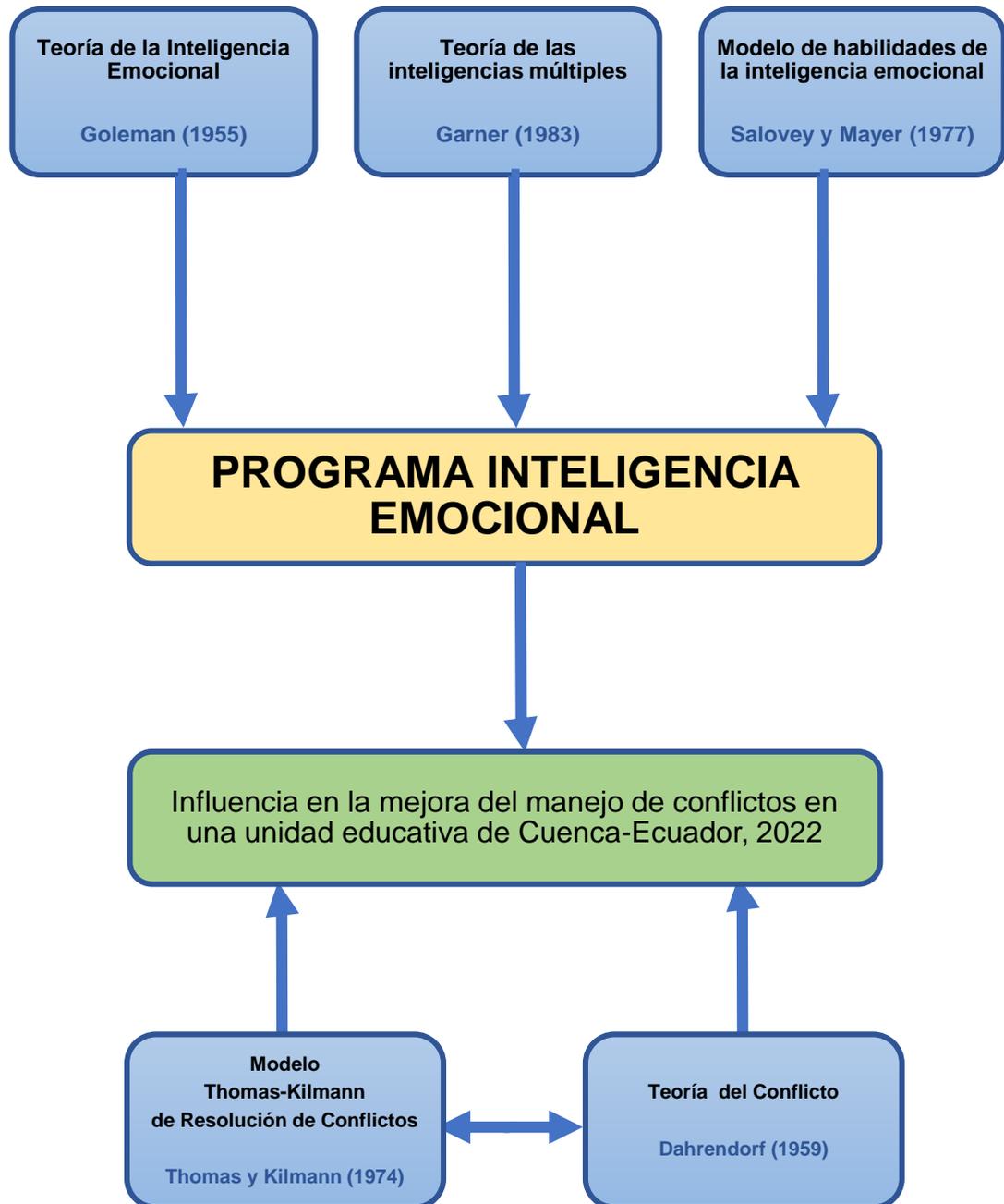
## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar una réplica del programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022. Al lograr comprobar el efecto significativo del programa en la muestra trabajada y de esta forma hacer partícipe de los beneficios del programa a los demás estudiantes de la institución educativa y a las instituciones educativas o institutos cercanas.
2. Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa, promover la aplicación del programa inteligencia emocional y de esa manera mejorar significativamente la dimensión competición para todos los actores de la institución educativa, puesto que se logró evidenciar que el programa tiene efecto positivo en dicha dimensión.
3. Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa, promover la aplicación del programa inteligencia emocional para así mejorar significativamente la dimensión colaboración para todos los actores de la institución educativa, puesto que se logró evidenciar que el programa tiene efecto positivo en dicha dimensión.
4. Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa, promover la aplicación del programa inteligencia emocional para de esa forma mejorar significativamente la dimensión transigir para todos los actores de la institución educativa, puesto que se logró evidenciar que el programa tiene efecto positivo en dicha dimensión.
5. Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa, promover la aplicación del programa inteligencia emocional para así mejorar significativamente la dimensión evitar para todos los actores de la institución educativa, puesto que se logró evidenciar que el programa tiene efecto positivo en dicha dimensión.
6. Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa, promover la aplicación del programa inteligencia emocional para de esa forma mejorar significativamente la dimensión ceder para todos los actores de la institución educativa, puesto que se logró evidenciar que el programa tiene efecto positivo en dicha dimensión.

7. Se recomienda los investigadores profundizar la aplicación del programa inteligencia emocional bajo sus propios contextos educativos ya que se pudo evidenciar, que en la población en la cual se aplicó el programa existió un aumento considerable en el nivel alto, no obstante, todavía existe un 56,67% en el nivel medio.

## VIII. PROPUESTA

### Esquema teórico de la propuesta



## **Fundamentos de la propuesta**

El programa inteligencia emocional fue fundamentado especialmente en tres teorías epistemológicas, principalmente en la teoría de inteligencia emocional de Goleman, quien planteó la importancia de gestionar de forma positiva las emociones sobre la inteligencia intelectual es vital para tener éxito en la vida, además, profundiza que para lograr dominar las emociones es importante y necesario ejercitar hábitos positivos en los momentos de conflicto, identificando cinco aspectos o estilos principales de la inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social. En segundo lugar, el programa se basó en la teoría de inteligencias múltiples de Garner donde propone que los individuos tienen la necesidad de más de un tipo de inteligencia, definiendo que existen algunos tipos de problemas o conflictos es por eso que hay algunos tipos siendo posible adaptarlas a la solución y que dichas inteligencias están vinculadas a ciertas partes del cerebro. Como tercer lugar, se basó principalmente en la teoría Thomas-Kilmann por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann donde los autores señalan las cinco maneras para lidiar con los conflictos y el conocerlas puede brindar al individuo mejores oportunidades de escoger el estilo más adecuado cuando se enfrente a un conflicto.

### **Explicación de la propuesta:**

La propuesta del programa inteligencia emocional surge en base a la necesidad de que los estudiantes de básica superior al ser expuestos a enfrentarse de forma diaria a situaciones de conflicto, donde al ser adolescentes son individuos netamente emocionales haciendo que haya desacuerdos entre estudiantes e inclusive con docentes, siendo la inteligencia emocional necesaria para así fortalecer las emociones y aprender a manejarlas. Dicha propuesta lo que permite es mejorar el manejo de conflictos de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, el programa se fundamentó básicamente o principalmente en tres teorías epistemológicas que se pudieron encontrar en la literatura científica. Fueron diseñadas 10 sesiones que conformaron el programa inteligencia

emocional, luego de aplicar el cuestionario pretest se aplicaron las sesiones de manera secuencial y presencial a los estudiantes y posterior a ello se realizó de nuevo el postest a los estudiantes.

### Desarrollo operativo de la propuesta:

La propuesta se realizó según la organización del siguiente cronograma:

Nº	Actividades	MES / SEMANAS																
		Abril				Mayo				Junio				Julio				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Revisión de literatura			x	x	x												
2	Planificación del programa							x	x									
3	Organización del programa									x	x							
4	Pretest											x						
5	Sesión 1: Reconocimiento de emociones												x					
6	Sesión 2: Diferencia entre sentimientos y emociones													x				
7	Sesión 3: Tolerancia y control														x			
8	Sesión 4: Expresión, comportamiento y sentimientos															x		
9	Sesión 5: Responsabilidad y concentración																x	
10	Sesión 6: Autocontrol y mejor rendimiento																	x
11	Sesión 7: Comprensión																	x
12	Sesión 8: Persepción y escucha																	x
13	Sesión 9: Resolución de conflictos y negociación																	x
14	Sesión 10: Comunicación, cooperación y sociabilidad																	x
15	Postest																	x
16	Procesamiento de datos																	x x

Fuente: Elaboración propia

## Sesiones de aprendizaje

### SESIÓN 1. RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	13 de junio de 2022

#### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la sesión los estudiantes tendrán la habilidad de reconocer lo que está sintiendo o sucediendo e identificar el tipo de emoción tristeza, alegría, pena, enojo.
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

#### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Se presenta el video "Aprende a reconocer tus emociones" <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sk8bxtttLd4">https://www.youtube.com/watch?v=sk8bxtttLd4</a>	Portátil Proyector	5'
Proceso	Se habla sobre las emociones que vieron en el video y que entendieron del mismo (mediante lluvia de ideas). Se propone la actividad: Dibujando las emociones <ul style="list-style-type: none"><li>- Los estudiantes tendrán que verse frente a un espejo expresando las distintas emociones</li><li>- En una hoja de papel bond los estudiantes intentarán dibujarse. expresando cada una de las emociones escogidas por ellos.</li></ul>	Papel Lápiz Colores Espejo	35'
Salida	Los estudiantes identifican y diferencian las principales emociones.	Cámara	5'

## SESIÓN 2. DIFERENCIA ENTRE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	14 de junio de 2022

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de poder identificar cuando se trata de un sentimiento y cuando es una emoción
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTICA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre que entienden por emociones y sentimientos Se presenta el video “Diferencias entre emociones y sentimientos // Café psicológico” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HGzJTFSm09g">https://www.youtube.com/watch?v=HGzJTFSm09g</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre las diferencias entre las emociones y sentimientos que vieron en el video y que entendieron del mismo (mediante lluvia de ideas). Los estudiantes deberán realizar un dibujo de ellos mismos expresando un sentimiento y una emoción la que ellos escojan Presentar los trabajos	Papel Lápiz Colores	30'
Salida	Los estudiantes identifican y diferencias las principales emociones de los sentimientos. Fotografía de los trabajos presentados por los estudiantes	Cámara	5'

### SESIÓN 3. TOLERANCIA Y CONTROL

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	15 de junio de 2022 (11h00 a 11h45)

#### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de poder conocer lo que es la tolerancia y como saber mantener el control ante las circunstancias que se les presente
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

#### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre que entienden por emociones y sentimientos Se presenta el video “Piedra, Papel o Tijera: Educación emocional contra el acoso escolar” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=YPy2La2THM4">https://www.youtube.com/watch?v=YPy2La2THM4</a>  Y el video sobre control de emociones: “Controlando las emociones en Super D-series” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=yiglz585_5E">https://www.youtube.com/watch?v=yiglz585_5E</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre la tolerancia y control de las emociones (mediante lluvia de ideas). Los estudiantes verán el corto del Ratón y el Queso y deberán realizar la actividad en una hoja sobre el video visto Responder a las preguntas:	Copias Papel Lápiz Colores	30'

	<p>¿Qué le pone triste al principal actor de la historia?</p> <p>¿Que desea el ratoncito?</p> <p>¿Porque les interesaba este niño con auriculares al ratón?</p> <p>¿Qué valores ves en este corto?</p> <p>Ordena las secuencias del corto correctamente</p>		
Salida	Los estudiantes identifican la tolerancia y la practican entre compañeros del aula		5'

## SESIÓN 4. EXPRESIÓN, COMPORTAMIENTO Y SENTIMIENTOS

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	15 de junio de 2022 (11h45 a 12h30)

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad poder expresar sus emociones y sentimientos manteniendo el comportamiento adecuado
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre que entienden por emociones y sentimientos Se presenta el video "Tolerancia y control de nuestras emociones" <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ROqZxHuHqmM&amp;t=56s">https://www.youtube.com/watch?v=ROqZxHuHqmM&amp;t=56s</a>	Portátil Proyector Marcadores	5'
Proceso	Conversatorio sobre las el control y comportamiento adecuado ante el surgimiento de una emoción (mediante lluvia de ideas). Los estudiantes realizarán grupos de 4 personas donde realizarán una corta historia sobre algún problema que pueda presentarse en el colegio y deberán describir el comportamiento adecuado que deben tener ante ello. (La historia debe tener dibujos)	Papel Lápiz Colores	35'
Salida	Los estudiantes exponen sus trabajos a sus compañeros para la retroalimentación	Cámara	5'

## SESIÓN 5. RESPONSABILIDAD Y CONCENTRACIÓN

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	16 de junio de 2022

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de reconocer la responsabilidad sobre las reacciones ante unas emociones y/o sentimientos.
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre lo que entienden de Responsabilidad Emocional Se presenta el video "Decido con responsabilidad y pienso mis decisiones" <a href="https://www.youtube.com/watch?v=A1MM1k9UxA8">https://www.youtube.com/watch?v=A1MM1k9UxA8</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre la responsabilidad emocional (mediante lluvia de ideas). Los estudiantes deberán realizar un ruedo e irán dando sus ideas sobre cómo deberíamos ser responsables ante situaciones que puedan provocar una emoción sobre todo negativa. El Juego de la ruleta de las emociones Los estudiantes realizarán un ruedo, se pasará una pelota estudiante por estudiante hasta	Papel Lápiz Colores	30'

	que pare la música y el estudiante que se quede con la pelota girará la ruleta y deberá comentar cómo reaccionaría ante la emoción que le salga.		
Salida	Los estudiantes reconocen la responsabilidad que deben tener ante la emoción buscando controlar lo que debemos hacer frente a ella.		5'

## SESIÓN 6. AUTOCONTROL Y MEJOR RENDIMIENTO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	17 de junio de 2022 (9h15 a 10h00)

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de saber que es posible regular la reacción ante las emociones positivas y sobre todo las emociones negativas, con técnicas de autocontrol
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTICA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre que entienden por auto control y mejor rendimiento de las emociones Se presenta el video “La tortuga (cuento para trabajar el autocontrol” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=rwGSIUkXR">https://www.youtube.com/watch?v=rwGSIUkXR</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre el autocontrol y la mejora de rendimiento de las emociones (mediante lluvia de ideas). Los estudiantes participarán en el juego el “Lazarillo”, donde la mitad del grupo se cubrirá los ojos, estarán agrupados de dos en dos (un vendado y un guía que elige al ciego). Los guías conducen a los ciegos para que hagan el recorrido asignado. Se cambiarán los papeles. (La actividad se realizará en el patio).	Papel Lápiz Colores	30'

Salida	Los estudiantes comentarán como se sintieron durante el juego, explicándoles lo importante de tener autocontrol y saber gestionar las emociones	Cámara	5'
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	----

## SESIÓN 7. COMPRENSIÓN

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	17 de junio de 2022 (10h00 a 10h45)

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de poder comprender (identificando y reconociendo la emoción) en el sentido de las creencias de todo tipo de las personas.
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Lluvia de ideas sobre que entiende por comprensión emocional Se presenta el video “Comprender al otro: Una lección para toda la vida” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=X-adLyMUmeE">https://www.youtube.com/watch?v=X-adLyMUmeE</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Se va a leer a los estudiantes la siguiente historia: “Va Pepe muy contento por el parque, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha hecho quedar muy mal con los otros chicos del barrio, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe...”.	Papel Lápiz Colores	30'

	Los estudiantes deben como actuarán frente a esta situación (Deberán escribir sus respuestas. Como debate, se llegará a la conclusión más acertada y aceptada por todos.		
Salida	Los estudiantes identifican y reconocen las emociones y comprenden las distintas circunstancias que pueden generar una emoción.	Cámara	5'

## SESIÓN 8. PERSEPCIÓN Y ESCUCHA

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	20 de junio de 2022 (9h15 a 10h00)

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de reconocer el cómo pueden percibir las emociones de forma sana sabiendo identificar el estado emocional de la otra persona
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Se presenta el video “El puente – Inteligencia emocional” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=S2seE2JAVB0">https://www.youtube.com/watch?v=S2seE2JAVB0</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Se dará lectura al “Cuento de la hormiga”. Los estudiantes harán grupos para responder luego de la lectura las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Qué pasa en el cuento?</li><li>- ¿Quién provoca el conflicto?</li><li>- ¿Cómo se resuelve el problema?</li><li>- ¿Cómo lo resolverías tú?</li><li>- ¿Quién crees que gana con la solución del cuento y por qué?</li></ul> Con las preguntas resueltas se dará lectura en general.	Papel Lápiz Colores	30'
Salida	Los estudiantes identifican las situaciones en conflicto y buscar la respuesta adecuada para resolverla.	Cámara	5'

## SESIÓN 9. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	20 de junio de 2022 (10h00 a 10h45)

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de buscar las alternativas para resolver conflictos
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

<b>Momentos</b>	<b>Actividades/Estrategias</b>	<b>Recursos didácticos</b>	<b>Tiempo</b>
Inicio	Se presenta el video "Resolución de Conflictos" <a href="https://www.youtube.com/watch?v=qqtVce1gWeM">https://www.youtube.com/watch?v=qqtVce1gWeM</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre lo visto en el video Los estudiantes participarán en el juego "Robando la bandera". Se formará dos grupos los policías y los ladrones se colocará la bandera en el centro del grupo de los policías y los ladrones tendrán que conseguirla, sin ser interceptados por los policías (Si esto sucede el ladrón va a la cárcel y la bandera vuelve a su sitio.	Bandera	30'
Salida	Los estudiantes con esta actividad, buscarán estrategias para que su equipo gane	Cámara	5'

## SESIÓN 10. COMUNICACIÓN, COOPERACIÓN Y SOCIABILIDAD

### 1. DATOS INFORMATIVOS

Unidad Educativa:	Zoila Esperanza Palacio
Localidad/País:	Cuenca / Ecuador
Docente Responsable:	Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo
Dirigido a:	Estudiantes
Fecha:	21 de junio de 2022

### 2. APRENDIZAJE ESPERADO

Aprendizaje esperado:	Al culminar la presente sesión los estudiantes tendrán la habilidad de conocer la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo, buscando la cooperación para la resolución de los conflictos que puedan presentarse en el aula
Actitudes:	Demuestra interés por la temática Participa de manera activa en el avance de la sesión

### 3. SECUENCIA DIDÁCTIVA

Momentos	Actividades/Estrategias	Recursos didácticos	Tiempo
Inicio	Se presenta el video "Cuento sobre el valor de la comunicación" <a href="http://youtube.com/watch?v=09d_aC8lQJw">http://youtube.com/watch?v=09d_aC8lQJw</a>	Portátil Proyector Marcadores	10'
Proceso	Conversatorio sobre lo visto en el video Los estudiantes participarán en el clásico juego de las sillas Se colocará una silla para cada participante donde a ritmo de la música bailarían alrededor de ellas con una silla faltante y quien se quede sin silla todos tendrán que sentarse El juego termina cuando se torne imposible que todos se sienten	Sillas	30'
Salida	Los estudiantes tendrán que debatir sobre quien se quede sin silla y como, entendiendo que todos somos iguales y podemos ser víctimas de alguna carencia	Cámara	5'

## REFERENCIAS

- Abella, M. C., Carreira, B. M., & Rodríguez, D. A. (2019). Inteligencia emocional y ajuste psicológico en estudiantes: nivel académico y rama de estudios. *Universitas Psychologica*, 18(4), 1–14. <https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.UPSY18-4.IEAP>
- Abramowski, A. (2018). *Respiración artificial | BORDES*. 2018. <https://170.210.178.41/OJS/index.php/bordes/article/view/240>
- Acevedo, I. P. (2002). ETHICAL ISSUES IN CIENTIFIC RESEARCH. *Ciencia y Enfermería*, 8(1), 15–18. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Alharbi, R., & Alnoor, A. (2022). The influence of emotional intelligence and personal styles of dealing with conflict on strategic decisions. *PSU Research Review, (ahead-of-)*. <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2021-0040>
- Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A., & Mosquera-Téllez, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, 9(2), 5–15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>
- Alvarez Cana, P. B., & Rios Palomino, M. (2020). *Repositorio Universidad Privada Telesup: AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN PERSONAL DE SEGURIDAD DEL INPE, PUERTO MALDONADO 2020*. 2020. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1285>
- Antoniadou, A. (2021). *Conflict Management with Emotional Intelligence*. <https://repository.ihu.edu.gr/xmlui/handle/11544/29759>
- Arraval Marin, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional - Eva María Arrabal Martín - Google Libros*. 2018. [https://books.google.com.ec/books?id=bp18DwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=bp18DwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)
- As'ad, M. (2019). Exploring Students' EFL Learning through Gardner's Multiple Intelligences Theory [Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR]. <http://eprints.unm.ac.id/15156/>
- Briones Cruz, M. R. (2020). *Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019*. 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41226>
- Cisneros Caicedo, A. J.;Guevara García, A. F.;Urdánigo Cedeño, J. J.;Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2546>
- Delgado Bardales, J. M. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385–2386. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.476](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476)

- Díaz, R. R. (2018). *Desarrollo personal y manejo asertivo de emociones en estudiantes* - *Dialnet*. 2018. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7276125>
- Dimitrov, Y., & Vazova, T. (2020). Developing capabilities from the scope of emotional intelligence as part of the soft skills needed in the long-term care sector: presentation of pilot study and training methodology. *Journal of Primary Care & Community Health*, 11(2150132720906275). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2150132720906275>
- Drigas, A. S., & Papoutsi, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behavioral Sciences* 2018, Vol. 8, Page 45, 8(5), 45. <https://doi.org/10.3390/BS8050045>
- Farroñay Arana, C. D. P., & Marin Bendezu, M. (2022). Rol mediador de la soledad entre los estilos de manejo de conflictos y el duelo en tiempos del Covid-19, en jóvenes y adultos de una muestra nacional. In 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83916>
- Fernández-Abascal, E. G., & Martín-Díaz, M. D. (2019). Relations between dimensions of emotional intelligence, specific aspects of empathy, and non-verbal sensitivity. *Frontiers in Psychology*, 10(MAY), 1066. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2019.01066/BIBTEX>
- Fteiha, M., & Awwad, N. (2020). Emotional intelligence and its relationship with stress coping style. *Health Psychology Open*, 7(2), 2055102920970416. <https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- Gallego-Tavera, S. Y., Polo-Salcedo, A. L., Hernández, C. D. L., & Osorno-Montoya, J. S. (2021). Inteligencia Emocional: Recopilación de Antecedentes y Transición Hacia un Concepto de Destrezas Emocionales. *Revista Innovación Digital y Desarrollo Sostenible - IDS*, 1(2), 115–122. <https://doi.org/10.47185/27113760.v1n2.35>
- Ghanbari, R., Kalhor, R., Mousazadeh, M., Naderi, S., Moosavi, S., & Mohammadi, E. (2020). The correlations between emotional intelligence, conflict management strategies, and communication skills of the environmental health personnel in the health centers affiliated to Qazvin University of Medical Sciences in Qazvin, Iran. *Journal of Human Environment and Health Promotion*, 6(2), 77–82. [https://zums.ac.ir/jhehp/browse.php?a\\_id=272&sid=1&slc\\_lang=en&ftxt=1](https://zums.ac.ir/jhehp/browse.php?a_id=272&sid=1&slc_lang=en&ftxt=1)
- Gutiérrez Luna, M. F. (2018). *Influencia de la Inteligencia Emocional para el Manejo de Conflictos Caso Empresa de Call Center ANEXA S. A. Arequipa*, 2018. 2018. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8480>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hughes, D. J., & Evans, T. R. (2018). Putting “emotional intelligences” in their place: Introducing the Integrated Model of Affect-Related Individual Differences. *Frontiers in Psychology*, 9(NOV), 2155.

<https://doi.org/10.3389/FPSYG.2018.02155/BIBTEX>

- Issah, M. (2018). Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence: *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018800910>
- Krén, H., & Séllei, B. (2021). The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(1), 1–9. <https://doi.org/10.3311/PPSO.15879>
- Magallanes Tejada, M. (2018). *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23156>
- Martínez, M. A. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y Humanismo*, 20(35), 127–142. <https://doi.org/10.17081/EDUHUM.20.35.2838>
- Martinez Valdés, M. G., & Juárez Hernández, L. G. (2020). Análisis de validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en educación superior. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 8(22). <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2020.22.70323>
- Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/ALT.V15N2.2020.10>
- Mórtigo, A. M., & Rincón, D. A. (2018). *Repositorio de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia: Competencias emocionales como estrategia para la resolución de conflictos en la educación superior: El caso de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá - Colombia*. 2018. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/6063>
- Noermijati, N., Sunaryo, S., & Ratri, I. K. (2019). THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE MEDIATED BY COOPERATIVE CONFLICT MANAGEMENT STYLE OF INTEGRATING AND COMPROMISING. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 37–47. <https://doi.org/10.21776/UB.JAM.2019.017.01.05>
- Norboevich, T. B. (2020). Analysis of psychological theory of emotional intelligence. *Eur J Res Reflect Educ Sci*, 8(3), 99–104. <http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2020/03/Full-Paper-ANALYSIS-OF-PSYCHOLOGICAL-THEORY-OF-EMOTIONAL-INTELLIGENCE.pdf>
- Nurwendah, W., & Suyanto, S. (2019). Relationship among Self-Motivation, Self-Efficacy and Achievement of High School Student in Biology. *Journal of Physics: Conference Series*, 1233(1), 012009. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1233/1/012009>
- Olivares Jiménez, A., & Gamarra Flores, C. E. (2019). Inteligencia emocional en el sector educativo. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de Investigación de La Facultad de Humanidades*, 7(2), 44–52. <https://doi.org/10.35383/EDUCARE.V7I2.299>

- Osorio Rodas, J. K. (2021). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de la Región de Sanidad Policial de Apurímac, 2020*. 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58930>
- Otero-Ortega, A. (2018). (PDF) *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*. [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Passoni Hinostroza, A. (2020). *Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020*. 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47836>
- Paz, C. M. y, & García, I. O. (2019). La problemática de la investigación nacional y los aspectos éticos involucrados. *Práctica Familiar Rural*, 4(3). <https://doi.org/10.23936/PFR.V4I3.127>
- Pérez, M. C., Gerónimo, E. M., & Castilla, I. M. (2018). Emotional Intelligence and Empathy as Predictors of Subjective Well-Being in University Students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education* 2019, Vol. 9, Pages 19-29, 9(1), 19–29. <https://doi.org/10.30552/EJIHPE.V9I1.313>
- Pineda, M. Á. R., García-Longoria, M. P., & Altarejos, A. J. O. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 243–259. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599943>
- Prieto Galindo, F. H. (2018). El pensamiento crítico y autoconocimiento. *Revista de Filosofía*, 74, 173–191. <https://doi.org/10.4067/S0718-43602018000100173>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/CA.V9I3.336>
- Rangel-Ledezma, Y. S., Arzola-Franco, D. M., González-Ortiz, A. M., & Conchas-Ramírez, M. (2021). Manejo de conflictos y atención a las necesidades de los centros educativos. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 12(1), 133–150. <https://doi.org/10.17981/CULTEDUSOC.12.1.2021.09>
- Ríos, A. R., & Peña, A. M. P. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de La Ciencia*, 10(19), 191–208. <https://doi.org/10.26490/UNCP.HORIZONTECIENCIA.2020.19.597>
- Roa Villamil, S. P., & Díaz, Y. (2020). *Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá*. 2020. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/39806>
- Salavera, C., Usán, P., & Teruel, P. (2019). The relationship of internalizing

- problems with emotional intelligence and social skills in secondary education students: gender differences. *Psicología: Reflexao e Critica*, 32(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S41155-018-0115-Y/TABLES/4>
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305–311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es)
- Sardón Ari, D. L., & Sardón Ari, Z. Y. (2018). ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA. *Revista de Investigaciones*, 7(1), 443–453. <https://doi.org/10.26788/RIEPG.2018.1.69>
- Sergeeva, M., Simonova, N., Lukashenko, D., Pryazhnikova, E., Volkova, Y., Samokhin, I., & Rozhnova, T. (2020). TECHNOLOGY OF PEDAGOGICAL CONFLICT MANAGEMENT WITHIN AN EDUCATIONAL INSTITUTION | Revista Inclusiones. *Revista Inclusiones*, 7(2020), 217–228. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/360>
- Solórzano Pinaya, L. (2018). *Toma de Decisiones Participativas y Manejo de Conflictos Internos de la Institución Educativa Secundaria Caminaca, UGEL Azángaro, Puno 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35609>
- Somera, J. D. (2019). *EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION APPROACHES OF MULTIGENERATIONAL TEACHERS OF TRINITY UNIVERSITY OF ASIA*. [https://www.researchgate.net/profile/Julius-Somera/publication/349836579\\_EMOTIONAL\\_INTELLIGENCE\\_AND\\_CONFLICT\\_RESOLUTION\\_APPROACHES\\_OF\\_MULTIGENERATIONAL\\_TEACHERS\\_OF\\_TRINITY\\_UNIVERSITY\\_OF\\_ASIA/links/60436c964585154e8c7c561a/EMOTIONAL-INTELLIGENCE-AND-CONFLI](https://www.researchgate.net/profile/Julius-Somera/publication/349836579_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_AND_CONFLICT_RESOLUTION_APPROACHES_OF_MULTIGENERATIONAL_TEACHERS_OF_TRINITY_UNIVERSITY_OF_ASIA/links/60436c964585154e8c7c561a/EMOTIONAL-INTELLIGENCE-AND-CONFLI)
- Sosa Holguín, J. M. (2019). *Efectos de un programa de resolución de conflictos en la inteligencia emocional de las estudiantes del sexto de primaria de una institución educativa particular, 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44295>
- Umanailo, M., Pratiwi, R. D., & Indah, F. P. S. (2019). Negative Impact of Industry on Society Using Ralph Dahrendorf's Conflict Theory. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 673–676. [https://www.researchgate.net/profile/M-Chairul-Basrun-Umanailo/publication/339133958\\_Negative\\_Impact\\_of\\_Industry\\_on\\_Society\\_Using\\_Ralph\\_Dahrendorf's\\_Conflict\\_Theory/links/5e3fce2d458515072d8aa4fb/Negative-Impact-of-Industry-on-Society-Using-Ralph-Dahrendorfs-Conflict-Theory.pdf](https://www.researchgate.net/profile/M-Chairul-Basrun-Umanailo/publication/339133958_Negative_Impact_of_Industry_on_Society_Using_Ralph_Dahrendorf's_Conflict_Theory/links/5e3fce2d458515072d8aa4fb/Negative-Impact-of-Industry-on-Society-Using-Ralph-Dahrendorfs-Conflict-Theory.pdf)
- Ukata, P. F., & Silas-Dikibo, I. D. (2020). Conflict management and conflict management skills needed in educational tertiary institutions in Nigeria. *International Journal of Social Sciences and Management Research*, 6(4). <https://www.iiardjournals.org/get/IJSSMR/VOL.6.NO.4.2020/Conflict>

- Valverde, V. Portalanza, N., & Mora, P. (2019). *Análisis descriptivo de base de datos relacional y no relacional*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/base-datos-relacional.html>
- Villacreses, P. & Mishell, K. (2021). *Repositorio Digital: La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio – septiembre 2021*. Periodo Junio–Septiembre 2021. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25975>
- Williams-Ilemobola, O. B., Adetayo, A. J., Asiru, M. A., & Ajayi, J. L. (2021). Librarians' Emotional Intelligence and Conflict Management in Private University Libraries in South-West and South-South, Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 12(1), 33–46. <https://doi.org/10.4314/ijikm.v12i1.3>
- Zambrano Farfán, V. N. (2019). *Taller de inteligencia emocional en el desarrollo de habilidades comunicativas del 5to de secundaria de un colegio de Lima*. 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32589>
- Zubia Villacreses, A. E. (2019). *La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en docentes (Bachelor's thesis, Quito: UCE)*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18736>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable independiente inteligencia emocional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente:  Programa Inteligencia Emocional	Para Daniel Goleman la inteligencia emocional es la facultad que tiene una persona para reconocer los sentimientos propios y de terceros, y de esta forma poder motivarse y procesar la emocionalidad en sí mismo y mejorar las relaciones interpersonales.  (Gallego, Polo, Hernández & Osorno, 2021).	La inteligencia emocional contempla las siguientes dimensiones que la definen: Autoconocimiento, manejo, aprovechamiento productivo, empatía y adecuado manejo de relaciones interpersonales. (Briones, 2020).	Dimensión 1: Autoconocimiento emocional: Indica que es posible sin ningún método especializado conocer los estados mentales posibles de forma directa ya que la mente posee el poder de aprender sus estados y así poder aprender el mundo exterior (Galindo, 2018)	Indicador 1: Reconocimiento de emociones	Nominal
				Indicador 2: Diferencia entre sentimientos y emociones	
			Dimensión 2: Manejo asertivo de emociones: Explica que a través de la conciencia el ser humano aprende a usar su pensamiento y dominarlo de forma responsable, permitiendo mejores oportunidades en la forma de relacionarse. (Díaz, 2018).	Indicador 1: Tolerancia y control	
				Indicador 2: Expresión, comportamiento y sentimientos	
			Dimensión 3: Productividad de emociones: gestionar una emoción es cultivar algunas emociones como correctas en base a la moral. Aprovechando la manifestación de la emoción y el autoconocimiento de la misma. (Abramowski, 2018)	Indicador 1: Responsabilidad y Concentración	
				Indicador 2: Autocontrol y mejor rendimiento	
			Dimensión 4: Empatía Es la capacidad de entender las emociones cognitivas y/o afectivas que puede tener la otra persona para dar una respuesta a ello (Pérez, Gerónimo & Castilla, 2019)	Indicador 1: Comprensión	
				Indicador 2: Percepción y escucha	
			Dimensión 5: Manejo de relaciones personales Indica que las relaciones interpersonales permiten interactuar a los individuos con ciertas similitudes en sus características. (Osorio Rodas, 2021)	Indicador 1: Resolución de conflictos y negociación	
				Indicador 2: Comunicación, Cooperación y sociabilidad	

### Operacionalización de la variable dependiente manejo de conflictos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente:  Manejo de conflictos	El manejo de conflictos es conocido como la práctica que debe contener afirmación, discernimiento, consideración, generosidad, benevolencia, disciplina para resolver un conflicto o prueba que se presente  (Solózano Pinaya, 2018).	Destrezas diseñadas en base a revisiones e investigaciones para medir o calibrar la variable manejo de conflictos bajo las siguientes dimensiones: competición, colaboración, transigir, evitar y ceder.  (Briones, 2020).	Dimensión 1: Competición Utiliza como medio la competencia buscando la ganancia a todo lugar del individuo o grupo. Cada una de las partes implicadas exponen sus juicios e intereses tratando de tener la razón y aceptación de la contraparte. Donde se antepone sobresalir sin importarle en la situación que quede la otra parte afectada utilizando cualquier medio o circunstancia que le dé la ganancia. (Briones, 2020)	Indicador 1: Enfrentamiento  Indicador 2: Opinión  Indicador 3: Explicación de ideas	Ordinal
			Dimensión 2: Colaborar Va ligada más a la buscar el apoyo en busca de solucionar un conflicto. (Briones, 2020) habla sobre que el colaborar es donde ambas partes del conflicto buscan la solución del mismo donde se busque la ganancia de todas las partes implicadas. (Briones, 2020)	Indicador 1: Cooperación para solucionar conflictos  Indicador 2: Escucha Activa	
			Dimensión 3: Transigir Conceptualiza a esta dimensión como la capacidad que tiene cada individuo de renunciar a alguna circunstancia en un conflicto en búsqueda de encontrar acuerdos y solucionarlo con la finalidad de que ambas partes obtengan ganancia. (Briones, 2020)	Indicador 1: Negociación  Indicador 2: Equidad	
			Dimensión 4: Evitar Es tratar de estar lo más lejos del conflicto o pensar eliminarlo de cualquier forma, aunque se pueda evitar la responsabilidad ante cualquier necesidad que se pueda presentar dando como resultado que ninguna parte tenga la ganancia o el beneficio ya que no existe una estrategia para el manejo de los conflictos. (Briones, 2020)	Indicador 1: Trabajo individual  Indicador 2: Evita polémicas  Indicador 3: Eludir conflictos	
			Dimensión 5: Ceder Es la capacidad que tiene un individuo para colocar los intereses de la otra parte sobre los suyos propios en busca de la solución del conflicto (Briones, 2020)	Indicador 1: Sacrificio  Indicador 2: Consenso	

## Anexo 2. Instrumento y ficha técnica

### Instrumento: Cuestionario de Manejo de Conflictos

Estimado(a) Estimad@ el presente cuestionario es para medir el grado de **manejo de conflictos**. Marque sólo una puntuación de la escala que crea que cumple por cada ítem. **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** ( ) años

Dimensiones / Indicadores / Ítems		Escala			
		1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
<b>Dimensión 1: Competición</b>					
<b>Indicador: Enfrentamiento</b>					
1	¿Piensas habitualmente que tu posición debe prevalecer sobre los demás porque tienes mejores argumentos?	1	2	3	4
<b>Indicador: Opinión</b>					
2	¿Es importante que los demás sepan tu punto de vista para tomar acuerdos?	1	2	3	4
3	¿Estás seguro de tus ideas por lo que te esfuerzas para que se tomen en cuenta?	1	2	3	4
<b>Indicador: Explicación de Ideas</b>					
4	¿Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón?	1	2	3	4
5	¿Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a tus ideas entonces pides reconsiderar tu postura?	1	2	3	4
6	¿Sustentas tus ideas así sepas que hay mejores opciones a las que planteas?	1	2	3	4
<b>Dimensión 2: Colaboración</b>					
<b>Indicador: Cooperación para solucionar conflictos</b>					
7	¿Analizas los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución?	1	2	3	4
8	¿Generalmente llegas a una solución con la ayuda de la persona en conflicto?	1	2	3	4
9	¿Piensas que todos deben cooperar para llegar a la solución del conflicto?	1	2	3	4
10	¿Cooperas para resolver las discrepancias dentro de tu grupo?	1	2	3	4
<b>Indicador: Escucha Activa</b>					
11	¿Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución?	1	2	3	4
12	¿Manifiestas lo que piensas pero escuchas las sugerencias que dicen los demás?	1	2	3	4
<b>Dimensión 3: Transigir</b>					
<b>Indicador: Negociación</b>					
13	¿Buscas que las ganancias como las pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto?	1	2	3	4
14	¿Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás?	1	2	3	4
15	¿Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas?	1	2	3	4
<b>Indicador: Equidad</b>					
16	¿Buscas o coincides en una solución que beneficie ambos?	1	2	3	4
17	¿Aceptas o planteas una solución intermedia?	1	2	3	4
<b>Dimensión 4: Evitar</b>					
<b>Indicador: Trabajo individual</b>					
18	¿Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás?	1	2	3	4
<b>Indicador: Evita polémicas</b>					
19	¿Evitas dar tu opinión para no generar polémicas en tu grupo?	1	2	3	4
20	¿Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión?	1	2	3	4
<b>Indicador: Eludir conflictos</b>					
21	¿Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto?	1	2	3	4
22	¿Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto?	1	2	3	4
23	¿Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos?	1	2	3	4
<b>Dimensión 5: Ceder</b>					
<b>Indicador: Sacrificio</b>					
24	¿Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo?	1	2	3	4
25	¿Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás?	1	2	3	4
26	¿Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas?	1	2	3	4
27	¿Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no estés de acuerdo?	1	2	3	4
<b>Indicador: Consenso</b>					
28	¿Buscas no lastimar los sentimientos de los demás?	1	2	3	4
29	¿Apruebas las ideas que la mayoría está de acuerdo?	1	2	3	4

### Ficha técnica del instrumento

1	Nombre del Instrumento	Cuestionario de manejo de conflictos	
2	Autora	Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo	
3	Basado	Manuel Rubén Briones Cruz (2020)	
4	Fecha	2022	
5	Objetivo	Medir el manejo de conflictos mediante la opinión de los estudiantes	
6	Dirigido a	Estudiantes de básica superior de una unidad educativa Cuenca-Ecuador	
7	Administración	Electrónica	
8	Duración	15 minutos	
9	Tipo de ítems	Enunciados	
10	Nº de ítems	29	
11	Distribución	Dimensiones: D1: Competición (6 ítems) D2: Colaboración (6 ítems) D3: Transigir (5 ítems) D4: Evitar (6 ítems) D5: Ceder (6 ítems)	
12	Escala valorativa	Escalas Likert:	Valor
		Nunca	1
		A veces	2
		Casi siempre	3
		Siempre	4
13	Nivel	Valor	Intervalo
	Bajo	1	29 – 58
	Medio	2	58 – 87
	Alto	3	88 – 116

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Validez del instrumento de recolección de datos

#### Matriz de validación del instrumento de la VD manejo de conflictos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O JUICIO DE EXPERTOS																			
INSTRUMENTO DE VARIABLE DEPENDIENTE: MANEJO DE CONFLICTOS																			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
MANEJO DE CONFLICTOS (VD): Es la facilidad o talento que tiene una persona o individuo para aceptar y sobre todo gestionar de forma consciente las emociones sin olvidar la importancia que tienen las decisiones a lo largo de nuestra vida. (Arrabal, 2018)	Competición	Enfrentamiento	1	¿Piensas habitualmente que tu posición debe prevalecer sobre los demás porque tienes mejores argumentos?									X		X				
			2	¿Es importante que los demás sepan tu punto de vista para tomar acuerdos?															
		Opinión	3	¿Estás seguro de tus ideas por lo que te esfuerzas para que se tomen en cuenta?															
			4	¿Explicas tus ideas con el fin de vencer a los demás que tienes la razón?					X				X						
			Explicación de ideas	5	¿Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a tus ideas entonces pides reconsiderar tu postura?														
				6	¿Sustentas tus ideas así sepas que hay mejores opciones a las que planteas?											X		X	
	Colaboración	Cooperación para solucionar conflictos	7	¿Analizas los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución?											X		X		
			8	¿Generalmente llegas a una solución con la ayuda de la persona en conflicto?															
			9	¿Piensas que todos deben cooperar para llegar a la solución del conflicto?															
			10	¿Cooperas para resolver las discrepancias dentro de tu grupo?					X				X						
		Escucha activa	11	¿Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución?											X		X		
			12	¿Manifiestas lo que piensas pero escuchas las sugerencias que dicen los demás?															
	Transigir	Negociación	13	¿Buscas que las ganancias como las pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto?											X		X		
			14	¿Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás?															
			15	¿Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas?					X						X		X		
		Equidad	16	¿Buscas o coincides en una solución que beneficie ambos?															
	17		¿Aceptas o planteas una solución intermedia?											X		X			
	Evitar	Trabajo individual	18	¿Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás?											X		X		
		Evita polémicas	19	¿Evitas dar tu opinión para no generar polémicas en tu grupo?											X		X		
			20	¿Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión?											X		X		
		Eludir conflictos	21	¿Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto?															
			22	¿Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto?															
	23		¿Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos?											X		X			
	Ceder	Sacrificio	24	¿Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo?											X		X		
			25	¿Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás?															
			26	¿Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas?															
		Consenso	27	¿Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no estés de acuerdo?					X						X		X		
			28	¿Buscas no lastimar los sentimientos de los demás?											X		X		
			29	¿Apruebas las ideas que la mayoría está de acuerdo?											X		X		

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA

**Título:** Programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa de Cuenca- Ecuador, 2022

Indicadores	Criterios	Inadecuado				Medianamente adecuado				Adecuado				Muy adecuado				Totalmente adecuado				Observaciones
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de Validación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.																			86		
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																76					
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.															75						
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																			91		
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																			85		
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																80					
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																			90		
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																				96	
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																				96	
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																				95	

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)

Tumbes, 10 de junio del 2022.

Experto: Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros  
 ORCID: 0000-0002-0429-294X  
 Profesión: Docente  
 DNI: 00244802  
 Celular: 929923839



Firma del Experto 1

## Validez de instrumento de VD por Experto 1

### Validación de instrumento por Experto 1

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Manejo de conflictos.

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Manejo de conflictos antes y después de aplicar el Programa inteligencia emocional.

**Dirigido a:** Estudiantes de en básica superior de una unidad educativa de Cuenca-Ecuador, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

**Grado académico del experto evaluador:** Doctor en Educación.

**Áreas de experiencia profesional:** Social (...) Educativa (X)

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado.

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 7 años

**Valoración del instrumento:**

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Tumbes, junio del 2022.



Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Experto 1

## Validez de instrumento de VD por Experto 2

### Validación del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Manejo de Conflictos

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Manejo de Conflictos

**Dirigido a:** Estudiantes de básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022

**Apellidos y nombres del evaluador(a):** Figueroa Solano Marco Fernando

**Grado académico de la experta evaluadora:** Magister.

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( ) Educativa (X)

**Institución donde labora:** Institución Educativa "Unidad Educativa Zoila Esperanza Palacio".

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 15 años.

**Valoración:**

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Cuenca, 03 de junio de 2022



---

Mg. Marco Fernando Figueroa Solano  
Experto 2

## Validez de instrumento de VD por Experto 3

### Validación del Instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Manejo de Conflictos

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Manejo de Conflictos

**Dirigido a:** Estudiantes de básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022

**Apellidos y nombres del evaluador(a):** Coronel Coronel Tatiana del Carmen

**Grado académico de la experta evaluadora:** Magister.

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( ) Educativa (X)

**Institución donde labora:** Institución Educativa "Unidad Educativa Zoila Esperanza Palacio".

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 22 años.

**Valoración:**

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Cuenca, 03 de junio de 2022

Mg. Tatiana del Carmen Coronel Coronel  
Experto 3

#### Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

##### Confiabilidad total de VD

Scale Reliability Statistics		
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
scale	0.782	<b>0.811</b>

##### Confiabilidad por ítems de VD

Item Reliability Statistics		
	<b>if item dropped</b>	
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
1	0.777	<b>0.807</b>
2	0.766	<b>0.798</b>
3	0.766	<b>0.797</b>
4	0.770	<b>0.800</b>
5	0.783	<b>0.813</b>
6	0.773	<b>0.805</b>
7	0.772	<b>0.802</b>
8	0.764	<b>0.796</b>
9	0.774	<b>0.802</b>
10	0.766	<b>0.796</b>
11	0.778	<b>0.808</b>
12	0.777	<b>0.807</b>
13	0.764	<b>0.795</b>
14	0.781	<b>0.810</b>
15	0.765	<b>0.797</b>
16	0.766	<b>0.794</b>
17	0.762	<b>0.795</b>
18	0.797	<b>0.821</b>
19	0.802	<b>0.824</b>
20	0.766	<b>0.800</b>
21	0.785	<b>0.814</b>
22	0.775	<b>0.807</b>
23	0.787	<b>0.814</b>
24	0.773	<b>0.802</b>
25	0.786	<b>0.815</b>
26	0.770	<b>0.802</b>
27	0.778	<b>0.809</b>
28	0.792	<b>0.816</b>
29	0.785	<b>0.814</b>

## Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento en prueba piloto firmada por la respectiva autoridad

Cuenca, 03 de junio de 2022

### SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO

Msc. Alejandro Quilambaqui  
Rector Unidad Educativa Zoila Esperanza Palacio

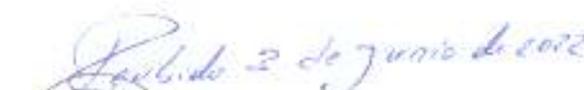
De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo de parte de la Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo con CL. 0104037478 docente de tan prestigiosa unidad educativa, el motivo de la presente es para solicitar a usted la aplicación del Programa de inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en una institución educativa de Cuenca-Ecuador 2022, con estudiantes de educación general básica, sección matutina; para obtención de mi tesis en Administración de la Educación, de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, para lo cual solicito a usted la aplicación el instrumento a una muestra de 36 estudiantes, para la aplicación de la prueba piloto, para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento construido para medir la variable dependiente de mi investigación.

Agradezco de antemano la atención y aprobación a mi petición.

Atentamente;

  
Ing. Tatiana Ordóñez  
C.I. 0104037478




**"Unidad Educativa "ZOILA ESPERANZA PALACIO"**

DIRECCIÓN: La Merced y Muñoz Vernaza      Teléfonos: 074205736 \* 074205077

Email: uezoilasesperanzapalacio@yahoo.com \* coisrael\_cuenca@hotmail.com

Cuenca-Ecuador

Oficio N° 312 -UEZEP-R  
Cuenca, 9 de junio de 2022

Ingeniera  
Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo  
DOCENTE DEL PLANTEL  
Ciudad

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo. A su vez haciéndole extensiva las debidas felicitaciones por su superación en el ámbito académico, el mismo que irá en beneficio personal e institucional.

En respuesta al oficio de fecha 3 de junio de 2022 s/n en el que solicita la autorización para aplicar el instrumento de prueba piloto, en una muestra de 36 estudiantes de la investigación titulada "Programa de inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022", para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento construido para medir la variable dependiente.

Ante su petición autorizo la realización de la misma.

Con sentimientos de estima y consideración, me suscribo de Ustedes.

Atentamente,

Lic. Alejandro Quiñambay T. Mgst.  
RECTOR



## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento en muestra de estudio firmada por la respectiva autoridad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuenca, 09 de junio de 2022

SOLICITO: Autorización para el desarrollo de la investigación y aplicación de instrumentos.

SEÑOR: Msc. Alejandro Quilambaqui  
Rector Unidad Educativa Zoila Esperanza Palacio

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo de parte de la Ing. Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo con C.I. 0104037478 estudiante del programa de maestría Administración de la Educación de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la filial Plura, me encuentro desarrollando la investigación titulada "Programa de inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022", bajo la asesoría del DR. Víctor Francisco Cruz Cisneros, para lo cual es necesario desarrollar las sesiones del programa de investigación y aplicar los instrumentos respectivos a una muestra de 35 estudiantes.

En tal sentido solicito a usted me pueda brindar las facilidades y emitir la constancia que autorice el desarrollo de la investigación y recojo de datos de las pruebas pretest y posttest, en el grupo de estudiantes del Decimo A y B de educación general básica sección matutina de la Unidad Educativa Zoila Esperanza Palacio.

Agradezco de antemano la atención que brinde a la presente.

Atentamente:

Ing. Tatiana Ordóñez  
C.I. 0104037478



10-01-2022  
1:30



**"Unidad Educativa "ZOILA ESPERANZA PALACIO"**

**DIRECCIÓN:** La Merced y Muñoz Vernaza      **Teléfonos:** 074205736 \* 074205077

**Email:** uezoilasesperanzapalacio@yahoo.com \* uezoilasesperanza@boltonmail.com  
Cuenca-Ecuador

Oficio N° 311-UEZEP-R  
Cuenca, 9 de junio de 2022

Ingeniera  
Tatiana Elizabeth Ordoñez Mogrovejo  
DOCENTE DEL PLANTEL  
Ciudad

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. A su vez haciéndole extensiva las debidas felicitaciones por su superación en el ámbito académico, el mismo que irá en beneficio personal e Institucional.

En respuesta al oficio de fecha 9 de junio de 2022 s/n, en la que solicita "... brindar las facilidades para el desarrollo de la investigación titulada "Programa de inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en una unidad educativa de Cuenca -Ecuador, 2022..... y recoger datos de las pruebas pretest y postest a un grupo de estudiantes del Décimo A y B de EGB de la jornada matutina de la Unidad Educativa "Zoila Esperanza Palacio". Ante su petición autorizo la realización de la misma.

Con sentimiento de estima y consideración, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
Lic. Alejandro Quilambaqui T. Mgst.  
RECTOR



c.r. 

## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Zaida Raquel Peralta con cédula de identidad N. 0301002275, representante de la estudiante: Nikole Costvo con cédula de identidad N. 0151024890

estudiante del Décimo de educación general básica paralelo "A", sección matutina.

Acepto de manera voluntaria que mi representado (a) participe como sujeto de estudio en la investigación: **Programa de inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en una unidad educativa de Cuenca – Ecuador, 2022**, dirigido por Tatiana Elizabeth Ordóñez Mogrovejo, Ingeniera de Sistemas, con fines de investigación:

He recibido una explicación clara, completa sobre el carácter general del propósito de las evaluaciones y las razones específicas por las que se examina. También he sido informado de los cuestionarios virtuales y demás procedimientos que se aplicaran; así como de la manera en que se utilizarán los resultados; no existe ningún tipo de riesgos, beneficios directos o indirectos de mi representado en el estudio, entendiéndolo que su participación como estudiante no repercutirá en sus actividades ni desempeño académico programadas por el Ministerio de Educación, no hará ningún gasto, ni recibirá remuneración por la participación en el estudio y pudiendo poner fin sin represalias ni sanción, si lo considero conveniente a mis o sus intereses, se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de su participación, con un número de clave que ocultará mi identidad, si en los resultados de la participación como estudiante se hiciera evidente algún problema relacionado con sus competencias en la unidad educativa, se me brindará orientación al respecto.

Cuenca, 06 de junio del 2022.

Firma del Representante



### Anexo 8. Matriz de consistencia

Título: Programa inteligencia emocional para mejorar el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa de Cuenca- Ecuador, 2022

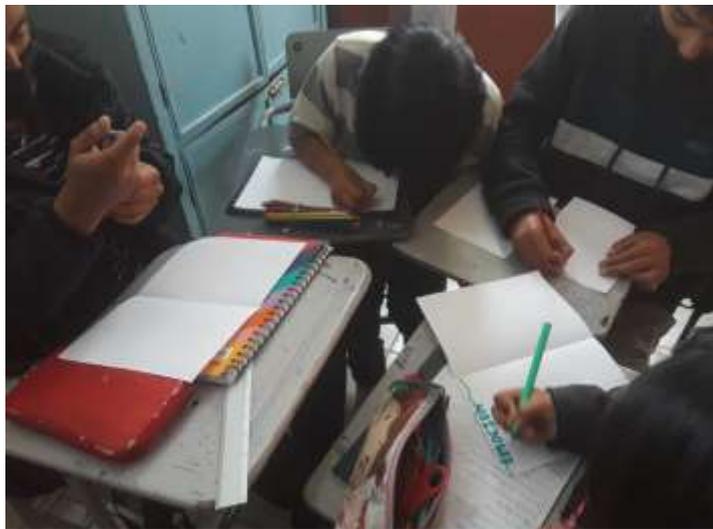
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional ayudar en la mejora del manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer cómo el programa inteligencia emocional mejora el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>Hi:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022. <b>H0:</b> El programa inteligencia emocional no mejora significativamente el manejo de conflictos en básica superior de una unidad educativa en Cuenca-Ecuador, 2022.</p>	<p><b>Teórica:</b> El programa se basa teóricamente con la teoría de la inteligencia emocional, teoría de inteligencias múltiples, modelo de resolución de conflictos Thomas y Kilman y teoría del conflicto correspondientes a las variables y dimensiones vistas en el programa siendo de gran ayuda para próximas investigaciones.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional mejorar la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? <b>PE2:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional mejorar la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022 <b>PE3:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional mejorar la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? <b>PE4:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional mejorar la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022? <b>PE5:</b> ¿Cómo puede el programa inteligencia emocional mejorar la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>OE1:</b> Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>OE2:</b> Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>OE3:</b> Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>OE4:</b> Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>OE5:</b> Establecer como el programa inteligencia emocional mejora la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> <b>HE1:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión competición en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca–Ecuador 2022. <b>HE2:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión colaboración en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>HE3:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión transigir en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>HE4:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión evitar en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022. <b>HE5:</b> El programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión ceder en la básica superior de una unidad educativa de Cuenca – Ecuador 2022.</p>	<p><b>Práctica:</b> Programa da a conocer las mejoras en el manejo de conflictos bajo la influencia de la inteligencia emocional. Se busca con el presente aplicar el correspondiente programa para ayudar a los estudiantes de básica superior a saber manejar los conflictos.</p> <p><b>Metodológica:</b> Contribuye a mejorar el manejo de conflictos escolares comparando el antes y después de aplicar el programa.</p> <p><b>Social:</b> Al aplicar el programa beneficia a los estudiantes de básica superior.</p>

## Anexo 9. Fotos de aplicación Inteligencia Emocional

### Sesión 1



## Sesión 2



### Sesión 3



## Sesión 4



## Sesión 5



## Sesión 6



## Sesión 7



## Sesión 8



## Sesión 9



## Sesión 10



## Anexo 10. Base de Datos

### Base de datos Pretest

PRETEST - GRUPO EXPERIMENTAL - VARIABLE DEPENDIENTE: MANEJO DE CONFLICTOS																																										
Items		D1 Competición					D2 Colaboración					D3 Transigir					D4 Evitar					D5 Ceder					VD	Nivel														
		1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	D3	Nivel	18	19			20	21	22	23	D4	Nivel	24	25	26	27	28	29	D5	Nivel
MUESTRA	1	4	4	3	2	1	1	15	MEDIO	1	1	2	3	2	3	12	BAJO	4	2	2	4	4	16	ALTO	3	1	2	1	2	1	10	BAJO	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	66	MEDIO
	2	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	4	1	4	2	3	2	16	MEDIO	3	3	3	v	3	12	MEDIO	4	3	2	2	1	3	15	MEDIO	2	3	4	2	4	2	17	MEDIO	70	MEDIO
	3	4	4	4	2	2	2	18	MEDIO	1	1	4	2	2	4	14	MEDIO	3	4	2	3	2	14	MEDIO	4	1	2	2	3	3	15	MEDIO	2	3	3	2	4	2	16	MEDIO	77	MEDIO
	4	4	4	4	2	1	2	17	MEDIO	1	1	4	2	2	2	12	BAJO	3	4	2	3	2	14	MEDIO	4	4	2	2	3	3	18	MEDIO	2	2	3	2	3	2	14	MEDIO	75	MEDIO
	5	4	1	3	2	2	3	15	MEDIO	2	2	1	2	2	2	11	BAJO	2	2	2	1	2	9	BAJO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	2	1	2	2	1	2	10	BAJO	69	MEDIO
	6	1	3	2	2	2	2	12	BAJO	1	3	3	2	2	2	13	MEDIO	2	4	2	3	4	15	MEDIO	4	4	3	4	2	4	21	ALTO	2	2	2	4	2	2	14	MEDIO	75	MEDIO
	7	2	4	2	2	2	2	14	MEDIO	1	2	2	2	2	2	11	BAJO	2	4	4	2	2	14	MEDIO	2	2	2	4	3	2	15	MEDIO	2	2	2	4	2	2	14	MEDIO	68	MEDIO
	8	3	3	2	3	1	3	15	MEDIO	1	1	3	4	2	2	13	MEDIO	4	2	3	4	4	17	ALTO	3	1	2	4	1	3	14	MEDIO	3	2	2	4	2	2	15	MEDIO	74	MEDIO
	9	3	2	2	3	1	2	13	MEDIO	1	1	4	3	2	2	13	MEDIO	2	2	2	2	4	12	MEDIO	2	4	3	4	2	3	18	MEDIO	4	2	2	2	2	2	14	MEDIO	70	MEDIO
	10	3	1	1	2	2	1	10	BAJO	1	1	4	2	2	3	13	MEDIO	4	2	2	2	2	12	MEDIO	2	4	2	4	3	3	18	MEDIO	2	1	2	1	2	2	10	BAJO	63	MEDIO
	11	3	2	2	2	1	2	12	BAJO	2	1	2	2	2	2	11	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	4	2	4	3	3	18	MEDIO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	63	MEDIO
	12	3	4	4	2	1	3	17	MEDIO	2	4	2	2	4	4	18	MEDIO	2	2	4	2	3	13	MEDIO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	2	4	4	2	4	2	18	MEDIO	88	ALTO
	13	3	4	2	2	2	2	15	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	4	4	2	4	3	3	20	ALTO	2	4	2	1	2	4	15	MEDIO	73	MEDIO
	14	3	4	2	3	3	3	18	MEDIO	4	4	2	3	4	4	21	ALTO	3	2	3	2	2	12	MEDIO	4	4	4	4	3	3	22	ALTO	2	4	2	2	3	2	15	MEDIO	88	ALTO
	15	2	2	3	3	2	1	13	MEDIO	4	1	2	2	3	1	13	MEDIO	4	2	4	2	2	14	MEDIO	4	2	2	4	3	4	19	ALTO	2	4	2	2	4	3	17	MEDIO	76	MEDIO
	16	2	4	2	3	2	4	17	MEDIO	1	1	4	2	4	4	16	MEDIO	3	3	1	2	2	11	MEDIO	4	2	3	2	3	1	15	MEDIO	4	4	2	4	4	2	20	ALTO	79	MEDIO
	17	1	2	3	2	1	1	10	BAJO	2	1	2	2	3	2	12	BAJO	3	2	1	2	3	11	MEDIO	4	4	3	3	3	4	21	ALTO	3	4	2	4	4	4	21	ALTO	75	MEDIO
	18	2	4	4	3	2	1	16	MEDIO	3	1	1	2	4	4	15	MEDIO	4	4	4	4	2	18	ALTO	2	3	2	2	2	2	13	MEDIO	4	4	2	4	4	3	21	ALTO	83	MEDIO
	19	4	4	4	3	3	1	19	ALTO	4	1	4	2	2	1	14	MEDIO	3	2	3	3	2	13	MEDIO	2	2	2	3	2	3	14	MEDIO	2	2	3	4	1	3	15	MEDIO	75	MEDIO
	20	2	3	2	3	2	2	14	MEDIO	1	1	2	2	2	3	11	BAJO	2	2	3	2	2	11	MEDIO	3	2	2	3	4	2	16	MEDIO	2	2	3	4	4	3	18	MEDIO	70	MEDIO
	21	2	2	2	2	2	4	14	MEDIO	4	2	2	2	2	4	16	MEDIO	2	2	4	2	2	12	MEDIO	3	2	4	3	2	2	16	MEDIO	4	2	4	4	1	4	19	ALTO	77	MEDIO
	22	2	2	1	1	1	1	8	BAJO	1	4	2	3	2	4	16	MEDIO	2	2	1	2	2	9	BAJO	2	4	2	3	4	3	18	MEDIO	3	4	3	2	4	2	18	MEDIO	69	MEDIO
	23	1	4	2	3	2	1	13	MEDIO	4	4	2	4	2	2	18	MEDIO	2	4	1	4	2	13	MEDIO	1	4	2	3	1	3	14	MEDIO	2	4	3	2	2	2	15	MEDIO	73	MEDIO
	24	4	4	2	2	1	2	15	MEDIO	1	1	2	3	3	2	12	BAJO	2	3	2	3	2	12	MEDIO	2	4	3	2	1	3	15	MEDIO	2	4	2	1	2	2	13	MEDIO	67	MEDIO
	25	1	2	2	2	1	1	9	BAJO	2	1	3	2	2	2	12	BAJO	2	2	4	3	2	13	MEDIO	3	4	2	2	3	3	17	MEDIO	3	3	2	4	2	2	16	MEDIO	67	MEDIO
	26	4	3	4	2	2	3	18	MEDIO	1	1	2	2	2	2	10	BAJO	3	2	4	4	2	15	MEDIO	3	4	2	3	2	3	17	MEDIO	3	2	2	4	2	2	15	MEDIO	75	MEDIO
	27	4	2	2	2	2	1	13	MEDIO	2	1	1	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	3	3	2	2	2	2	14	MEDIO	2	4	2	4	4	2	18	MEDIO	65	MEDIO
	28	2	3	2	2	1	2	12	BAJO	1	1	1	2	2	4	11	BAJO	4	2	2	2	4	14	MEDIO	3	3	1	1	1	3	12	BAJO	2	4	2	4	4	4	20	ALTO	69	MEDIO
	29	1	2	2	2	2	2	11	BAJO	1	1	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	3	3	2	2	3	15	MEDIO	2	4	2	3	4	4	19	ALTO	65	MEDIO
	30	1	2	2	2	2	1	10	BAJO	1	1	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	3	2	3	3	2	2	15	MEDIO	3	3	2	2	1	3	14	MEDIO	59	MEDIO

## Base de datos Postest

POSTEST - GRUPO EXPERIMENTAL - VARIABLE DEPENDIENTE: MANEJO DE CONFLICTOS																																										
		D1 Competición						D2 Colaboración						D3 Transigir						D4 Evitar						D5 Ceder					VD	Nivel										
Items		1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	D3	Nivel	18	19	20	21	22	23			D4	Nivel	24	25	26	27	28	29	D5	Nivel
<b>MUESTRA</b>	1	2	2	3	2	2	2	13	MEDIO	3	4	4	2	4	4	21	ALTO	3	4	2	2	2	13	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	2	4	2	4	3	17	MEDIO	82	MEDIO
	2	1	2	2	2	1	1	9	BAJO	3	3	4	2	4	4	20	ALTO	3	3	2	3	2	13	MEDIO	3	3	3	3	2	4	18	MEDIO	2	2	3	3	4	3	17	MEDIO	77	MEDIO
	3	2	2	3	3	2	2	14	MEDIO	4	2	4	2	4	4	20	ALTO	3	4	2	4	3	16	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	ALTO	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	88	ALTO
	4	2	4	4	2	2	2	16	MEDIO	3	2	4	3	3	2	17	MEDIO	2	3	2	3	2	12	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	MEDIO	3	2	2	2	3	3	15	MEDIO	73	MEDIO
	5	2	3	2	2	2	2	13	MEDIO	3	2	3	2	4	2	16	MEDIO	3	3	2	3	2	13	MEDIO	2	2	2	2	1	4	13	MEDIO	3	2	3	3	1	3	15	MEDIO	70	MEDIO
	6	4	3	3	3	3	3	19	ALTO	3	3	2	3	2	3	16	MEDIO	2	3	3	4	4	16	ALTO	3	4	3	3	4	4	21	ALTO	3	3	3	2	4	4	19	ALTO	91	ALTO
	7	2	2	3	2	2	2	13	MEDIO	2	2	3	4	3	3	17	MEDIO	2	2	3	2	2	11	MEDIO	2	2	2	3	2	2	13	MEDIO	2	1	4	2	2	2	13	MEDIO	67	MEDIO
	8	3	3	4	3	3	3	19	ALTO	4	4	4	4	4	3	23	ALTO	3	4	2	4	4	17	ALTO	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	3	2	4	2	4	4	19	ALTO	97	ALTO
	9	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	2	2	3	2	2	11	MEDIO	3	3	2	3	3	3	17	MEDIO	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	67	MEDIO
	10	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	3	3	2	2	4	3	17	MEDIO	3	3	3	4	3	16	ALTO	3	4	3	3	4	3	20	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	ALTO	91	ALTO
	11	2	2	3	4	2	4	17	MEDIO	2	3	4	3	4	3	19	ALTO	3	2	3	2	2	12	MEDIO	3	3	3	3	2	4	18	MEDIO	2	1	4	1	1	4	13	MEDIO	79	MEDIO
	12	2	2	4	2	1	2	13	MEDIO	2	2	2	3	2	2	13	MEDIO	2	3	2	2	3	12	MEDIO	3	3	4	3	3	3	19	ALTO	4	2	3	4	3	2	18	MEDIO	75	MEDIO
	13	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	4	2	4	4	4	2	20	ALTO	2	2	4	3	2	13	MEDIO	3	2	3	2	3	3	16	MEDIO	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	75	MEDIO
	14	2	4	4	3	3	4	20	ALTO	4	4	4	3	4	4	23	ALTO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	3	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	ALTO	102	ALTO
	15	3	3	3	3	4	3	19	ALTO	3	4	4	4	2	4	21	ALTO	2	4	4	4	2	16	ALTO	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	2	3	3	4	4	19	ALTO	96	ALTO
	16	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	4	3	4	4	4	4	23	ALTO	3	4	3	4	2	16	ALTO	4	3	3	4	3	4	21	ALTO	3	2	3	3	4	4	19	ALTO	98	ALTO
	17	2	2	3	2	2	2	13	MEDIO	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	2	3	2	2	2	11	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	MEDIO	2	3	2	2	2	2	13	MEDIO	67	MEDIO
	18	3	3	4	3	3	3	19	ALTO	2	3	3	3	3	3	17	MEDIO	3	3	4	3	3	16	ALTO	3	4	3	4	3	4	21	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	ALTO	92	ALTO
	19	3	3	3	3	2	2	16	MEDIO	4	2	3	2	3	3	17	MEDIO	2	3	2	4	2	13	MEDIO	3	3	3	4	3	3	19	ALTO	2	2	3	2	2	2	13	MEDIO	78	MEDIO
	20	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	4	2	2	2	2	2	14	MEDIO	2	2	2	3	2	11	MEDIO	3	2	3	2	3	3	16	MEDIO	2	2	3	2	2	2	13	MEDIO	67	MEDIO
	21	2	2	2	2	3	2	13	MEDIO	2	2	2	2	4	2	14	MEDIO	2	3	2	4	2	13	MEDIO	3	3	3	3	3	2	17	MEDIO	3	2	4	3	4	3	19	ALTO	76	MEDIO
	22	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	3	4	3	4	4	4	22	ALTO	3	3	4	4	3	17	ALTO	2	4	3	3	3	3	18	MEDIO	4	4	3	2	4	4	21	ALTO	91	ALTO
	23	2	4	1	3	2	1	13	MEDIO	2	2	4	4	3	3	18	MEDIO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	ALTO	3	3	4	2	3	3	18	MEDIO	82	MEDIO
	24	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	2	3	4	3	4	2	18	MEDIO	2	2	2	3	3	12	MEDIO	4	3	4	4	3	3	21	ALTO	3	2	3	3	4	4	19	ALTO	89	ALTO
	25	1	2	2	2	1	2	10	BAJO	2	2	3	2	4	4	17	MEDIO	2	2	2	2	3	11	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	2	2	4	4	3	18	MEDIO	74	MEDIO
	26	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	4	2	3	3	3	2	17	MEDIO	4	3	3	3	4	17	ALTO	3	4	4	3	4	3	21	ALTO	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	93	ALTO
	27	3	4	3	3	3	3	19	ALTO	3	3	4	3	2	4	19	ALTO	2	3	3	2	3	13	MEDIO	4	4	3	4	3	3	21	ALTO	4	3	3	3	3	3	19	ALTO	91	ALTO
	28	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	2	2	3	2	3	2	14	MEDIO	3	3	3	2	3	14	MEDIO	3	3	3	4	3	3	19	ALTO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	78	MEDIO
	29	2	4	4	3	3	3	19	ALTO	4	3	4	3	4	4	22	ALTO	3	4	3	4	4	18	ALTO	3	4	3	3	4	3	20	ALTO	4	3	4	3	4	4	22	ALTO	101	ALTO
	30	2	2	2	2	2	3	13	MEDIO	2	2	3	3	3	3	16	MEDIO	3	2	2	2	2	11	MEDIO	3	4	3	3	2	3	18	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	76	MEDIO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL MANEJO DE CONFLICTOS EN BÁSICA SUPERIOR DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DE CUENCA- ECUADOR, 2022", cuyo autor es ORDOÑEZ MOGROVEJO TATIANA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO <b>DNI:</b> 00244802 <b>ORCID</b> 0000-0002-0429-294X	Firmado digitalmente por: VCRUZC18 el 13-08-2022 10:30:37

Código documento Trilce: TRI - 0400584