



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE  
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20334 GENERALÍSIMO  
DON JOSÉ DE SAN MARTÍN DE HUAURA EN EL 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. RUTH ADELMA RIOS HUACRE**

**Bach. AMPARO BENEDA CARRASCO TARAZONA**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Secretario**

---

**Mg. LENMY STÉPHANIE OCHOA SANTO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, quienes nos apoyaron todo el tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por a ayudarme a lograr este sueño anhelado.

A mis profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: “Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura”. La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación aplicada con un enfoque cualitativo; de nivel descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental de corte transeccional, la población en estudio estuvo compuesta por 233 estudiantes del V ciclo de primaria. En la investigación se determinó el uso de una muestra probabilística de 145 estudiantes. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. Los resultados evidencian que, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, con un coeficiente de correlación igual a 0,813 de una magnitud buena.

Palabras clave: inteligencia, emociones. conflictos.

## **ABSTRACT**

The present research work titled had the general objective of Establishing the relationship that exists between emotional intelligence and conflict resolution of students of the V cycle of Educational Institution No. 20334 "Generalissimo Don José de San Martín" of Huaura. The methodology used is within applied research with a qualitative approach; Descriptive-correlational level, with a non-experimental design of transectional cut, the study population was defined by 233 students of the V primary cycle. In the investigation, the use of a probability sample of 145 students was determined. The main instrument used in the research was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The results show that there is a significant relationship between emotional intelligence and conflict resolution in students of the V cycle of Educational Institution No. 20334 "Generalissimo Don José de San Martín" of Huaura, with a correlation coefficient equal to 0.813 of a good magnitude.

Keywords: Intelligence, Emotions. Conflicts

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general: .....	18
1.2.2. Problemas específicos: .....	18
1.3. Justificación.....	19
1.3.1. Justificación teórica .....	19
1.3.2. Justificación metodológica .....	19
1.3.2. Justificación práctica .....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Inteligencia emocional.....	28
2.2.2. Resolución de conflictos.....	42



2.4.	Definición de términos básicos .....	57
<b>III.</b>	<b>MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>60</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	60
3.1.1.	Hipótesis general.....	60
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	60
3.2.	Variables de estudio .....	60
3.2.1.	Definición conceptual .....	60
3.2.3.	Definición operacional .....	61
3.3.	Tipo de investigación.....	62
3.4.	Diseño de la investigación .....	63
3.5.	Población y muestra .....	63
3.5.1.	Población .....	64
3.5.2.	Muestra .....	64
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
3.6.1	Técnicas a emplear.....	65
3.6.2.	Descripción de los instrumentos .....	66
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	69
3.7.1.	Descriptiva .....	69
3.7.2.	Inferencial.....	69
3.8.	Aspectos éticos .....	70
<b>IV.</b>	<b>LOS RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
4.1.	Análisis de los resultados .....	71
4.1.1.	Análisis estadísticos de la variable independiente: Desarrollo de la inteligencia emocional .....	71
4.1.2.	Análisis estadísticos de la variable dependiente: resolución de conflictos .....	77
4.2.	Generalización entorno la hipótesis general.....	81
4.2.1.	Hipótesis general.....	81
4.2.2.	Hipótesis específica 1.....	82
4.2.3.	Hipótesis específica 2 .....	84
4.2.4.	Hipótesis específica 3 .....	85
4.2.5.	Hipótesis específica 4 .....	87
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>89</b>

<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>102</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	103
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	105
Anexo 3: Instrumentos .....	107
Anexo 4: Validación por juicio de expertos .....	111
Anexo 5: Matriz de datos .....	119
Anexo 6: Propuesta de Valor .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Modelos teóricos de la inteligencia emocional .....	35
Tabla 2.	Definición operacional de la variable 1 .....	61
Tabla 3.	Definición operacional de la variable 2 .....	62
Tabla 4.	Población y muestra .....	65
Tabla 5.	Intrapersonal .....	71
Tabla 6.	Interpersonal .....	72
Tabla 7.	Adaptabilidad.....	73
Tabla 8.	Manejo de estrés .....	74
Tabla 9.	Estado general de ánimo.....	75
Tabla 10.	Impresión positiva.....	76
Tabla 11.	Tipos.....	77
Tabla 12.	Causas .....	78
Tabla 13.	Métodos de resolución formas adecuadas .....	79
Tabla 14.	Métodos de resolución. Formas inadecuadas .....	80
Tabla 15.	Relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.	81
Tabla 16.	Relación entre la inteligencia intrapersonal y la resolución de conflictos.....	83
Tabla 17.	Relación entre la inteligencia interpersonal y la resolución de conflictos.....	84
Tabla 18.	Relación entre la adaptabilidad y la resolución de conflictos.....	86
Tabla 19.	Relación entre el manejo del estrés y la resolución de conflictos.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión Intrapersonal.....	71
Figura 2. Dimensión Interpersonal.....	72
Figura 3. Dimensión Adaptabilidad.....	73
Figura 4. Dimensión Manejo de estrés .....	74
Figura 5. Dimensión Estado general de ánimo.....	75
Figura 6. Dimensión Impresión positiva.....	76
Figura 7. Dimensión Tipos.....	77
Figura 8. Dimensión Causas .....	78
Figura 9. Dimensión Métodos de resolución – Formas adecuadas .....	79
Figura 10. Dimensión Métodos de resolución – Formas inadecuadas .....	80
Figura 11. La inteligencia emocional y la resolución de conflictos.....	82
Figura 12. La inteligencia intrapersonal y la resolución de conflictos .....	83
Figura 13. La inteligencia interpersonal y la resolución de conflictos .....	85
Figura 14. La adaptabilidad y la resolución de conflictos .....	86
Figura 15. El manejo del estrés y la resolución de conflictos .....	88

## INTRODUCCIÓN

La resolución de conflictos es un tema fundamental, que se ha trabajado desde diferentes perspectivas dentro de las relaciones humanas. Este tema no está aislado de otro gran tema tocado por la psicología: La inteligencia emocional.

Para entender cómo estos dos temas están relacionados debemos entender dos cosas, en principio, que el conflicto no siempre es negativo, y por el contrario, si éste es bien manejado, puede traer muchas ventajas tales como la mejora del desempeño individual y grupal, así como la promoción de la innovación, la creatividad y el desarrollo. Rahim et al (2001),

Así pues, la clave para hacer del conflicto un elemento funcional, en lugar de disfuncional, está en su gestión o manejo. Los gerentes deben ser conscientes del factor emocional presente en todo conflicto independientemente de si la causa se relaciona con la tarea o las relaciones entre las personas. Jordan y Troth (2004)

Teniendo en cuenta esto, lo segundo que debemos tener en cuenta, es que para gestionar adecuadamente el conflicto y que llegue a buen puerto, es necesario que los miembros del grupo tengan un nivel de inteligencia emocional lo suficientemente adecuado, para que los roces inherentes a las relaciones humanas no lleguen a mayores.

Por ello, investigar tanto la resolución de conflictos como la inteligencia emocional en el ámbito educativo es primordial.

De forma tradicional, se ha enfocado el éxito en la esfera educativa en el desempeño académico, sin embargo, en su quehacer cotidiano, los profesores observan que los estudiantes además de diferenciarse por su desempeño académico, también lo hacen por sus habilidades emocionales. Estas habilidades, tienen gran importancia ya que influyen en forma categórica en el ajuste psicológico del estudiante en el aula de clase, en sus habilidades sociales, en su tranquilidad emocional, en la forma como resuelven sus problemas. Es así que, diversas investigaciones han mostrado que las carencias de habilidades en inteligencia

emocional afectan a los estudiantes dentro y fuera del contexto escolar, y sobre todo, en la manera cómo solucionan los problemas. (Zambrano ,2011)

Lo que se ha buscado con este proyecto de investigación, es precisamente, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Sólo entendiendo esta relación, se podrá lograr que los docentes puedan entender de mejor manera qué y cómo enfrentan los niños sus relaciones interpersonales, tanto en el seno familiar como en sus relaciones escolares y sociales, ya que la inteligencia emocional puede aportar al docente una serie de herramientas que mejoren el manejo tanto de sus emociones como en el de sus alumnos en su entorno social-educativo.

Los problemas en el comportamiento y la desmotivación de los estudiantes a causa de los diversos conflictos en el colegio, se han transformado rápidamente en los principales obstáculos de la tarea de los docentes. Frente a lamentos inútiles, cabe la búsqueda de una serie de tácticas que permitan prevenir conflictos futuros y resolver de manera efectiva aquellos que ya se han presentado, considerando cada situación problemática como una ocasión para aprender a gestionar mejor la clase y como un ejercicio práctico en el que los estudiantes aprendan a construir, un clima de convivencia respetuoso y favorable en el desarrollo escolar. Dentro de esta perspectiva de ver el lado positivo y formativo de los conflictos, es necesario que los docentes se doten de recursos que le permitan resolver las situaciones problemáticas cotidianas dentro y fuera de sus aulas. (Mujica, R: 2016)

Los resultados de esta investigación serán útiles para profundizar más el estudio de la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, el cual es nuestra contribución para posteriores investigaciones que lleven a la aplicación de proyectos de desarrollo emocional que deben ser parte del Diseño Curricular Nacional y el Marco Curricular con la respectiva capacitación de los docentes. Estos resultados podrán hacerse extensivo a otras instituciones educativas del país, previa adecuación a su realidad sociocultural y educativa particular. (Zambrano, 2016)

Nuestro trabajo se encuentra estructurado por los siguientes capítulos.

En el capítulo I abordamos el planteamiento del problema en estudio, la formulación del problema general, objetivos generales y la justificación de la investigación.

En el capítulo II se desarrollan el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas – científicas, definición de conceptos y la formulación de la hipótesis.

El capítulo III trata sobre la metodología de la investigación, técnicas, tipo, población y muestra de la investigación.

El capítulo IV incluye los resultados de la investigación.

Asimismo, se exponen las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de investigación.

Y, finalmente, se mencionan las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad tanto la resolución de problemas y la inteligencia emocional se han convertido en temas fundamentales en el ámbito educativo.

En todo el mundo se hacen investigaciones psicológicas y se ofrecen cursos de capacitación a los docentes al respecto, ya que son estos los que interactúan diariamente con los estudiantes, y por tanto, son los más capacitados para enfrentar y resolver los conflictos que se desarrollan en el aula.

En Europa, diversas universidades brindan capacitación en este ítem. Por ejemplo en España la Asociación para la Formación, el Ocio y el Empleo (AFOE) respaldada por la Universidad de Nebrija en la Comunidad de Madrid, ofrece a los docentes un curso de capacitación sobre Inteligencia emocional y resolución de conflictos, donde incluso se ofrece la ventaja de ser viable para el ascender en la carrera docente *“Curso puntuable como mérito en oposiciones de acceso al cuerpo docente para todos los niveles educativos y especialidades en todas las Comunidades Autónomas(...)”* (S/A: 2020, par. 1).

En América Latina, la relevancia de estos temas también es notoria no solo en los diversos cursos de capacitación docente que se ofertan, sino además, en las diferentes investigaciones psicológicas que se han realizado.

En Venezuela la investigación de Villamediana, J., Donado, A. y Zerpa, C. (2015) determinó que la inteligencia emocional influye en el desarrollo moral y en los estilos de manejo de conflictos. Siendo el estilo integrador, es el más utilizado por las personas con adecuada inteligencia emocional.

En Ecuador, la investigación de Andrade (2017) sobre el desarrollo emocional de los docentes de la Universidad Central del Ecuador concluye que los procesos de resolución de conflictos que ocurren en el ámbito académico, tienen la posibilidad de llegar a feliz término, mientras más desarrollado se encuentra la Inteligencia emocional de los docentes ya que tienen mayores posibilidades de



seleccionar el estilo o modalidad de resolución más adecuado, de acuerdo con las circunstancias y naturaleza del conflicto.

El Perú no se queda atrás de esta tendencia, ya que es visible que en nuestro país las conferencias, capacitaciones e investigaciones sobre inteligencia emocional y resolución de conflictos son parte de la oferta que se le da a los docentes, de los diferentes niveles educativos. El mismo Ministerio de Educación desde su página web lanza información a tutores y docentes respecto a cómo mejorar su capacidad en la resolución de conflictos (MINEDU: 2013).

Cabe resaltar que en el caso de nuestro país, incluso hay un Decreto Supremo N° 010-2012-ED que aprueba el reglamento de la Ley N° 29719 que es una ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. En su artículo N° 1, nos dice: *“La ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los* y emocional como parte de su desarrollo, estos cambios, han influido en sus *alumnos de las instituciones educativas”* (Congreso de la República: 2011)

En los estudiantes del V ciclo (5to y 6to de primaria) de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, se observó que un gran porcentaje de estudiantes experimentaron un conjunto de cambios de orden biopsicosocial actividades académicas y extracurriculares, generando poca asimilación de los conocimientos, actitudes y valores; prácticas basadas en antivalores, violencia contra otros estudiantes, desobediencia, agravios, injurias, intimidaciones, altercados, disputas, cólera, En efecto, los niños y niñas con rendimiento académico deficiente, en su gran mayoría, son educandos que en el aula de clase no controlan sus emociones: cólera, angustia, agresividad, ímpetu e impulsividad; generando conflictos, desorden, falta de interés en el estudio y en el trabajo en equipo. Todo lo señalado, tiene como consecuencia un bajo rendimiento en la institución, la desaprobación de una determinada área académica, la repitencia, o, lo más grave, la deserción escolar. (Zambrano, 2011)

Nuestro aporte ante este problema es realizar talleres tanto a docentes y a alumnos, en los primeros para que estén atentos ante la conducta de sus

estudiantes, y en los segundos, para que sean capaces de reconocer sus propias emociones y la de sus pares, controlando sus emociones.

Así pues, debido a la importancia del tema y su influencia en el ejercicio profesional docente, y el rendimiento académico de los estudiantes nació el interés de la presente investigación por lo cual nos planteamos las siguientes preguntas científicas

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

PG ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

PE 1 ¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.?

PE 2 ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.?

PE 3 ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.?

PE 4 ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación logró ser oportuna y actualizada ya que aportó conocimiento, al explicar la gestión del proceso de desarrollo del niño con relación a la inteligencia emocional, cualidad no tomada en cuenta en muchas investigaciones; pero no obstante ello, omnipresente y con gran preponderancia en toda acción de la persona, a decir de lo que sostiene Cooper y Sawf (1998).

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

La investigación fue explicativa pues ha tratado de establecer cuál es la relación entre dos variables (la inteligencia emocional (variable Independiente) y la resolución de conflictos (variable dependiente). Su enfoque fue cuantitativo, teniendo como muestra a 30 alumnos aproximadamente por aula (113 en quinto grado y 120 en sexto grado) del V Ciclo (5º y 6º grados de primaria de la institución los cuales suman un total de 233 alumnos (140 hombres y 93 mujeres).

#### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación logró proporcionar información útil, ya que ayudó a los docentes a conocer el proceso de desarrollo integral del estudiante del V ciclo de la I.E 20334 Don José de San Martín del distrito de Huaura, estableciendo la condición básica de aceptación o implementación para la ejecución de programas que desarrollen la inteligencia emocional en los educandos.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

OG Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- OE 1 Determinar la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.
- OE 2 Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.
- OE 3 Determinar la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.
- OE 4 Determinar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

La importancia de los antecedentes en una investigación radica en su utilidad, como guía para desarrollar el tema a investigar, nos ayuda a asegurar que la investigación tenga base en argumentos sólidos, ya que los antecedentes implican un historial del tema de investigación. Así pues los antecedentes, tienen por finalidad mostrar lo que se ha investigado hasta el momento para aclarar y explicar el fenómeno, que es nuestro objeto de investigación. (Pérez, 2018)

Como resultado de la búsqueda de información relacionada con el trabajo de investigación, se han encontrado los siguientes antecedentes que nos ayudaron en nuestra investigación:

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Gálvez (2014) en su investigación titulada Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo. Tuvo como objetivo principal el establecimiento si existe relación entre la inteligencia emocional y los manejos de conflicto de los puestos de los trabajos. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Las investigaciones se realizaron con 17 individuos masculinos, solteros y casados, entre la edad de 18 y 40 años con unos niveles académicos de diversificados y universitarios. Para realizar las investigaciones se utilizaron 2 instrumentos hechos por De León (2012), los primeros son unos test de inteligencias emocionales (TIE) para la medición de los niveles de Inteligencias Emocionales mediante cinco indicadores: los autoconocimientos, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; los segundos instrumentos son unos test de estrategia de manejos de conflicto (TEMC) con el fin de determinar qué medios utilizan para superar el conflicto. Para los estudios estadísticos se utilizaron los coeficientes de correlaciones de Pearson; relacionado con el resultado que se obtienen que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de inteligencias emocionales (IE) con el tipo de estrategia para solucionar el conflicto laboral. Se concluyó que los medios que utilizan las mayorías de sujetos para solucionar los problemas son las estrategias

de “mediación”, relacionado con el rango establecido a las mayorías de colaborador se encuentra en unos niveles de inteligencias emocionales (IE) “óptimos”.

Este trabajo contribuyó a entender a las personas a la hora de intentar resolver los conflictos en el ambiente laboral, lo hacen a través de estrategias de mediación y que éstas van a variar con respecto al nivel de inteligencia emocional que manejen las personas involucradas. Así pues, entendemos que esta relación si existe entre los trabajadores de una empresa, también puede existir en otros ambientes como el educativo.

Pereira (2014) en su investigación titulada Estudios de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral del empleado de las oficinas de personales de los Gobiernos Bolivarianos de Carabobo, tuvo como objetivo el estudio de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral de los personales administrativos específicamente de los Departamentos de Registros y Controles de las Gobernaciones Bolivarianas de Carabobo. Las metodologías de las presentes investigaciones, se enmarcan en el tipo explicativo, teniendo en cuenta las naturalezas de las mismas fundamentadas en unos diseños, de campos. La población de estudio fueron 15 trabajadores, tomando como muestra el 100% de ellos; al cual se aplicaron unos cuestionarios de 13 ítems de manera respectiva, certificado por expertos en el tema, cuyo resultado fue organizado, en la tablas o cuadro de frecuencias y porcentajes, agrupado finalmente en gráfico circular. De maneras general, se concluye que el empleado administrativo de las oficinas de personales de las gobernaciones, en específico los Departamentos de Registros y Controles, no poseen las capacidades de manejo emocional, su conflicto laboral, y no poseen controles de su emoción, ante las situación y adversidad que todos los días se enfrentan en aquella oficina; se debe destacar que existe múltiple factor organizacional, que ocasiona malestar en el personal, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, referentes a los manejos de la emoción, generan como consecuencias, conflicto laboral.

Este trabajo contribuyó a entender que las condiciones externas como malestares cotidianos, insatisfacción salarial, falta de vocación por el trabajo que

se realiza afectan el manejo emocional y por ende influyen en los conflictos dentro de un centro de labores.

**Chávez y Posso (2011)** desarrollaron la siguiente investigación: "Desarrollo de la inteligencia emocional en los niños del primer año de educación básica de la ciudad de Atuntaqui en el año lectivo 2010 – 2011". Universidad Técnica del Norte. Ibarra. Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- Que los maestros conocen lo que es inteligencia emocional y que afirman que utilizan frecuentemente, estrategias metodológicas para el ejercitamiento con los niños.
- Si bien los docentes conocen del proceso didáctico en sus clases, sin embargo, no integran estrategias y técnicas activas que promuevan el desarrollo afectivo y emocional de los niños y realizan siempre actividades tradicionales ya conocidas, es necesario introducir como variable de clase la emotividad y novedad, que constituyen elementos motivadores del aprendizaje, a la vez desarrollar su personalidad.
- A pesar de que todos los profesores encuestados están de acuerdo con que la actualización y fortalecimiento curricular de la educación tiene aspectos que motivan a la inteligencia emocional, la mayoría de ellos desconoce cómo aplicarla en su vida profesional con los niños.
- Los docentes creen que el arte y el juego, son estrategias para desarrollar la inteligencia emocional en los niños de primer grado de educación básica.
- Los maestros consideran que los problemas intrafamiliares y el entorno donde viven los niños, repercuten en el desarrollo emocional.
- El diseño de una guía práctica con estrategias metodológicas interesantes promueven el desarrollo afectivo, y hacen de esta un instrumento de aprendizaje que potencializa el desarrollo de la inteligencia emocional, actitudes positivas y valores, permitiendo al estudiante crecer como ser humano a través del conocimiento.

Este trabajo contribuyó a entender que para motivar la inteligencia emocional en los estudiantes, son necesarias las estrategias metodológicas las cuales deben incluir al arte, el juego y entender el ambiente intrafamiliar de los niños.

**Camacho (2011)** realizó la siguiente investigación: La mediación escolar. método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Universidad Metropolitana. Venezuela, llegando a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los expertos coinciden que la mediación es un método de solución de conflictos beneficioso.
- Los autores exponen que la mediación escolar, es un método ideal para la resolución de conflictos.
- Los autores añaden que es un proceso más rápido e inclusivo para la resolución de conflictos.
- La mediación de conflictos es una manera de democratizar las escuelas.
- La integración de toda la comunidad escolar es importante para un ambiente de paz en las escuelas.
- Los maestros y estudiantes deben tomar talleres extensos para llevar a cabo la mediación escolar.
- Los autores concuerdan en que la violencia y los castigos punitivos no solucionan los conflictos.
- La literatura confirma que la mediación de conflictos, es beneficiosa para establecer valores de equidad, tolerancia y justicia.
- La mediación escolar promueve la comunicación efectiva y la búsqueda de consenso para la solución de conflictos.
- La mediación promueve un análisis y resumen de los conflictos, y las posibles alternativas para buscar una solución.
- Los docentes pueden dedicarse más y mejor a su tarea específica, sin tener que preocuparse por la conducta de los alumnos.
- La creación de una tarea de revalorización y reconocimiento de los alumnos para resolver sus problemas.
- El desarrollo de actitudes de comprensión y empatía.
- El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.

Este trabajo contribuyó a entender que para la solución de conflictos tiene importancia y efectividad la técnica de mediación escolar, para las comunidades de paz. De esta manera, se crea un ambiente de tranquilidad predominando la tolerancia, la solidaridad como a su vez elementos pacificadores y justos.



**Quintanilla y Tacuri (2011)** realizaron la siguiente investigación: La inteligencia emocional como mejora en el rendimiento académico de los niños y niñas de cuarto año de educación básica del Colegio Militar N° 6 “Combatientes de Tapi” del Cantón Riobamba provincia de Chimborazo en el período lectivo 2010-2011. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Ecuador. Con la realización de esta investigación, se ha comprobado la hipótesis planteada y se ha cumplido con los objetivos propuestos

- Los test aplicados a los estudiantes han determinado que el rendimiento académico no va acorde con las necesidades emocionales y sentimentales de los niños.
- De las encuestas aplicadas a los maestros, se ha logrado comprobar que el rendimiento de los niños académico de los niños es bajo, ya que no se aplica correctamente todos los aspectos de la inteligencia emocional.

Este trabajo contribuyó a entender que urge la aplicación de la guía metodológica sobre la inteligencia emocional para la resolución de conflictos a aplicar pruebas que vayan acorde con las necesidades emocionales de los niños.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Yacavilca (2017)** en su tesis titulada: “*Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular. El estudio se realizó bajo el paradigma del positivismo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva con un nivel descriptivo correlacional, el método de la investigación fue hipotético deductivo con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarias y tecnólogos del hospital Dos de Mayo el muestreo utilizado fue no probabilístico intencionado, ya que el investigador eligió la muestra correspondiente para el estudio, se utilizaron dos instrumentos para medir las variables de estudio la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Después de haber procesado los datos, se llegaron a las siguientes conclusiones: existe

relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017

Este trabajo contribuyó a entender que existe relación significativa entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Puesto que, el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto, existe una relación positiva y directa.

**Muchica (2015)** en su tesis titulada Relaciones entre las inteligencias emocionales y el rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliaca 2014, tuvo como objetivo el establecimiento de las relaciones existentes entre la inteligencia emocional y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería; para los efectos se aplicaron al instrumento de recolecciones de datos como las guías de entrevistas y los cuestionarios que fue dirigido al estudiante respectivamente a fin de percibir la opinión de los conformantes de la muestra. Al analizar y medir la variable de la inteligencia emocional, al ser analizadas, ponderadas, y medidas se han establecidos que existen unas relaciones directas con los rendimientos académicos de los estudiantes de las CAP de enfermería de las UANCV; percibidos por los conformantes de las muestras, consiguientemente, se relacionan directamente con los rendimientos académicos. En los presentes estudios se concluyeron que, si existen unas relaciones directas entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliaca 2014.

Este trabajo contribuyó a entender que el rendimiento académico y la inteligencia emocional, tienen una relación directa, especialmente, en los primeros semestres de estudio. .

**Ángeles (2011)** realizó la siguiente investigación: Aplicación de un programa de intervención en valores para la resolución de conflictos dirigido a los estudiantes del tercer grado "A" de la Institución Educativa "Sara A. Bullón" de

Lambayeque, durante el año 2011. Universidad César Vallejo. Pimentel. Perú, presentando las siguientes conclusiones:

- a) Para conocer los niveles de conflicto escolar se precisaron 4 dimensiones en virtud de las cuales se describe el diagnóstico hecho: diálogo y escucha, desarrollo de la empatía, control y canalización de emociones y el respeto. En las cuatro dimensiones las respuestas superan el 50% de respuestas positivas, siendo la dimensión diálogo y escucha la que obtuvo el mayor porcentaje, y la dimensión respeto la de menor porcentaje.
- b) Se diseñó y aplicó un programa de intervención en valores estructurando en 15 sesiones, las cuales permitieron el desarrollo de valores orientados a mejorar los conflictos existentes. Estas actividades se han desarrollado de manera significativa, buscando la comunicación y mejora de las relaciones humanas entre los estudiantes.
- c) Los resultados obtenidos en el post test indican modificaciones en las 4 dimensiones analizadas en los estudiantes del grupo experimental, siendo la dimensión diálogo y escucha, la que obtiene el mayor porcentaje (82,5%), siendo este un porcentaje bastante elevado. La dimensión respeto obtiene un porcentaje de 79,8%, siendo este también un porcentaje bastante alto.
- d) La aplicación del Programa de Intervención en Valores tuvo eficacia en el grupo experimental tal como lo demuestra las significativas manifestaciones en los resultados del pre y post test: la dimensión escucha y diálogo pasa del 70,6% al 82,5%; la dimensión respeto pasa de un 60,5% a un 79,8%. En la dimensión desarrollo de la empatía se pasa de un 69,9 % a 76,1%; y en la dimensión control y canalización de emociones se pasa de un 65,3% a un 78%.

Este trabajo contribuyó a entender que en las variables y sus respectivas dimensiones hubo aumentos bastante significativos demostrándose la eficacia del programa de intervención. Esto nos demuestra que los programas de intervención si pueden funcionar si parten de una investigación previa.

**Manrique (2012)** desarrolló la investigación: inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V ciclo primaria de una Institución

Educativa de Ventanilla – Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú, llegando a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre el rendimiento académico y la inteligencia emocional pero la influencia de la segunda sobre la primera es parcial.

Este trabajo contribuyó a entender que el rendimiento académico tiene una relación parcial con el estado de ánimo general. Es decir, si bien es cierto que este puede aportar a un mejor rendimiento académico puede haber circunstancias en los cuales, a pesar de que, el estado de ánimo no sea óptimo, es posible que el rendimiento académico no sea demasiado bajo

**Zambrano (2011)** realizó la investigación: Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una Institución Educativa del Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú, concluyendo en que la inteligencia emocional en sus diferentes componentes influye en el rendimiento escolar de los estudiantes.

Este trabajo contribuyó a entender que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional del componente estado de ánimo general, adaptabilidad y el rendimiento académico en alumnos del segundo de secundaria de la institución educativa estudiada.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

Proceso de elaboración de los fundamentos teóricos y empíricos de la relación de las variables inteligencia emocional y resolución de conflictos, pensamos necesario tratar previamente, pero de manera breve, algunos conceptos que contribuyen a esclarecer más esos fundamentos.

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Goleman (2000) sugiere que la inteligencia emocional no se refiere a ser “simpático” y no enfrentar a las personas cuando sea necesario, sino manejar lo que deseamos, pero de manera apropiada permitiendo que los integrantes de una

organización, trabajen juntos de la mejor manera y sin roces, en pro de lograr los objetivos. (p.17)

Según Martín y Boeck (1998), es aquella que abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida". (p.21).

Según Gil D. (2000), Define que la inteligencia emocional abarca en primer lugar el enfocarnos en nosotros mismos y la adquisición de independencia (inteligencia intrapersonal), y en segundo lugar el enfocarnos en la intervención social y el manejo de conflictos (inteligencia interpersonal) a fin de que toda persona, pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. (p.9)

A través de estas definiciones se observa que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones propias y facilitarle al trabajador el dominio de ejecutar sus tareas, obtener un desempeño eficiente y contribuir con las metas organizacionales.

Según Cortés y Gaynor (2010), cuando hablamos de inteligencia emocional nos enfocamos en la habilidad y destreza humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo, y en los demás. La Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas. (p.29).

Podemos decir que gracias a la inteligencia emocional podemos expresar y manifestar nuestros sentimientos y captar el de los demás de una manera que se puede conocer y entender el mundo externo, dando muestra así del autocontrol y la empatía.

No podemos estar al margen de lo que queremos investigar y retomando a lo educativo; podemos afirmar que la psicología y la pedagogía descubrieron hace mucho tiempo que los procesos educativos no se debe enfocar solamente a lo académico y disciplinario, es hora que la inteligencia emocional esté llegando al mundo científico y de toda la comunidad en general, es hora de prestar atención a lo emocional, a lo que siente el corazón, no sólo educar a la formación de la cabeza, ya que esto afecta al sistema educativo y a los procesos que venimos empleando.

Podemos decir que como seres humanos, tenemos diversas cualidades que nos ayudan a ser mejores que otros, somos independientes en un grado significativo de nuestros semejantes.

Dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer (1990) aportaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es “inteligencia emocional” fue definido en un artículo de una revista de la siguiente manera:

“La capacidad para supervisar los sentimientos de uno/ a mismo/ a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio”. (p.189).

La inteligencia emocional nos permite manejar los sentimientos expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen sin roces en busca de una meta común.

Para Shapiro (2001) define la inteligencia emocional como “Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos, y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”. Se empleó el término “inteligencia emocional” para describir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito: la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, el control de nuestro genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad, el respeto. (p.27)

Howard Gardner, psicólogo, opinó que existen centenares de maneras de tener éxito en la vida y muchas habilidades diferentes, que nos ayudarán a alcanzarlo.

Goleman (1996), Señaló que el centro de la inteligencia interpersonal incluye las capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás. En la inteligencia Intrapersonal, la llave para el conocerse uno mismo, incluyó la exploración de los propios sentimientos y a la capacidad de diferenciarlos y recurrir a ellos, para manejar nuestro comportamiento. (p.54).

En conclusión, la inteligencia interpersonal es la que nos permite comprender a las demás personas, tiene mayor importancia en nuestra vida diaria que la intelectualidad, porque es la que determina las elecciones que hacemos, en gran medida, nuestro éxito en el trabajo o en el estudio.

Esta se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía (reconocimiento de las emociones ajenas) y la capacidad de manejar las relaciones sociales (manejo de la persona dentro del grupo). Desarrolla la habilidad del conocimiento individual personal, su identidad, su autoestima.

La inteligencia intrapersonal consiste en el conjunto de capacidades que nos permite formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvernó de manera eficiente en la vida.

Otras características expuestas por Daniel Goleman, quién determinó la existencia de una inteligencia que no había sido tomada en cuenta y que garantizaba mayor éxito en la vida y la capacidad "aprensible" para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás, La inteligencia emocional llamada por Gardner inteligencias intra e interpersonal:

Goleman al igual que Gardner, define cinco grandes capacidades que son vitales a la hora de valorar la inteligencia de las personas:

- 1) Tres corresponden a la inteligencia intrapersonal: autoconciencia, autorregulación y motivación.
- 2) Dos a la inteligencia interpersonal: empatía y relaciones interpersonales.

En conclusión, al relacionar las definiciones de Salovey, Mayer, Gardner y Goleman, podemos decir que la inteligencia emocional es el reconocimiento de nuestros propios sentimientos, los de los demás y la forma en que podemos conducirlos eficazmente. Las personas con inteligencia emocional altamente desarrollada alcanzan el éxito en todos los ámbitos de la vida, he ahí la importancia de promover en los niños un buen desarrollo en el ámbito de la inteligencia emocional.

Las personas mejoramos esta aptitud, a medida que adquieren destreza para manejar sus propias emociones e impulsos, se motiva y afina su habilidad empática y social, este crecimiento en la Inteligencia Emocional se designa madurez.

Según Quinteros (2003), la inteligencia emocional se puede cultivar y contribuir al desarrollo de la capacidad de liderazgo del individuo. En este proceso, hay que aprender a hacer las cosas diferentes hasta encontrar la satisfacción en aquellas actividades en las que antes no se encontraba. Esto lleva a cultivar dos aspectos básicos del liderazgo: visión positiva y un equipo de trabajo comprometido con el logro. (p.23).

En la medida en que el individuo conoce mejor su propia dimensión emocional, tiene un mejor control de su vida. De igual manera, comprende mejor a los otros y finalmente logra optimizar su Inteligencia racional.

En toda organización existen individuos que requieren para su desarrollo personal, herramientas fundamentales que le van a servir para el óptimo desempeño de sus labores, es por ello, que aplicar la inteligencia emocional fundamenta a tener habilidades, destrezas, actitudes que le permiten al trabajador, responder a las necesidades de manera eficiente. A continuación se presentan algunas definiciones de la inteligencia emocional.

Que las reglas del trabajo están cambiando de manera tal que además de nuestra preparación intelectual, la forma cómo nos manejamos nosotros mismos y con los demás, incide a quien se asciende y a quien no, a quien se retiene y a quien se deja ir, a quien se asciende y a quien se deja pasar por alto.

### ***2.2.1.2. Antecedentes de la inteligencia emocional***

Thorndike, en 1920, usó el concepto de “inteligencia social” para referirse a la destreza de entender a otras personas, así como lograr motivarlas. Weschler en la década de los 40, nos detalla cual es la influencia de aquellos elementos que no están directamente relacionados con el intelecto sobre el comportamiento considerado inteligente, y sostiene, asimismo, que nuestros modelos creados hasta el momento sobre la inteligencia no serán nunca completos, hasta que no puedan



puntualizar detalladamente estos elementos. Esto implica, tanto el conocer como el manejar las propias emociones; y su relevancia radica en que le permite expresar sus emociones y sentimientos de forma sana y plena, ya que cualquier decisión que este tome por común que esta parezca, como alimentarse o hasta con quien relacionarse sentimentalmente son actividades que involucran las emociones.

En 1983, el psicólogo Howard Gardner, presentó la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la habilidad para percibir las intenciones, motivaciones, deseos, esperanzas y miedos de otros) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para entenderse uno mismo ya que vamos a apreciar nuestros propios sentimientos, emociones, temores y motivaciones). Así pues, para Gardner, los indicadores, considerados clásicos de inteligencia, como el CI, no explicarían del todo la capacidad intelectual. Por lo tanto, aunque los nombres dados al concepto se hayan transformado a través del tiempo, existe una creencia común -entre los psicólogos- de que las definiciones habituales de inteligencia no dan una explicación, ni aclaran exhaustivamente cuáles son sus características. (Pérez, A: 2012)

La definición del término inteligencia emocional ha llamado la atención de diversos investigadores desde la publicación que hicieron Salovey y Mayer en 1990. Según estos autores, la inteligencia emocional sería la habilidad del manejo de los sentimientos y emociones, discriminando entre estos y usar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Estos autores han ido reformulando el concepto a través de los años. Bisquerra (s.f).

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne en 1985.. Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner en la década de los 60 del siglo XX.

El punto de vista de Goleman (1995) probablemente sea el que se haya difundido más. Recogiendo las aportaciones de Salovey y Mayer (1990), considera que la inteligencia emocional es:

- 1) Conocer las propias emociones:
- 2) Manejar las emociones:
- 3) Motivarse a sí mismo:

- 4) Reconocer las emociones de los demás:
- 5) Establecer relaciones:

Otros autores se han ocupado de definir el constructo de inteligencia emocional, entre los que están Saarni (2000), Bar-On (1997) y muchos otros. Algunos abogan por un marco amplio de la inteligencia emocional, en la cual incluyen todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como control del impulso, automotivación, relaciones sociales, etc. (Goleman, 1995; Bar-On, 1997, 2000).

Mayer, Caruso y Salovey (2000) concluyen que la inteligencia emocional se refiere a un «pensador con un corazón» («a thinker with a heart») que percibe, comprende y maneja relaciones sociales.

La discusión teórica sobre lo que es la inteligencia emocional sigue vigente. Librementemente de los progresos que se producen cada año en el campo teórico.

### ***2.2.1.3. ¿Qué es la inteligencia emocional?***

Reyes Martos (2009) la inteligencia emocional se puede definir como: "La utilización útil, eficaz y eficiente de nuestras emociones para resolver problemas en nuestra vida cotidiana". Se trata de hacer que nuestras emociones trabajen para nosotros de manera que nos ayuden a guiar nuestra conducta, y nuestro pensamiento en aras de obtener los mejores resultados posibles.

López (2004) señala que se conoce como un conjunto de habilidades que permiten al individuo tener la capacidad de comprender sus propias emociones y manejarlas. Abarca habilidades como conocer las propias emociones para generar autocontrol y autoconciencia, la automotivación, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales a través de la habilidad de conocer las emociones de los demás, las cuales le permiten al individuo adaptarse a su entorno y enfrentar situaciones cotidianas.

**Tabla 1.**  
*Modelos teóricos de la inteligencia emocional*

Modelo	Mayer y Salovey (1997)	Bar On (2000)	Goleman (1998)
Base teórica	Inteligencia cognitiva.	Inteligencias no cognitivas.	Inteligencias cognitivas y no cognitivas. Teorías de la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia.
Objetivo	El proceso de información emocional a través de la manipulación cognitiva.	Identificar el grado en el que se presentan los componentes emocionales y sociales en la conducta.	Busca la relación con el desempeño laboral del individuo en la organización.
Componentes del modelo	<p>Áreas</p> <p>Percibir, apreciar y expresar emociones. Asimilar las emociones. Entender y analizar emociones. Aplicar conocimiento de las emociones. Reflexionar y regularizar las emociones para promover el intelecto y crecimiento.</p>	<p>Áreas y componentes</p> <p>Intrapersonal: autoconciencia emocional, asertividad, autorrealización, independencia emocional.</p> <p>Interpersonal: empatía, responsabilidad social, relaciones sociales.</p> <p>Manejo de emociones/estrés: capacidad para tolerar presiones, capacidad para controlar impulsos.</p> <p>Estado de ánimo: optimismo, seguridad y satisfacción.</p> <p>Adaptación.</p>	<p>Áreas y componentes</p> <p>Autoconciencia: autoconciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza.</p> <p>Autodirección: autocontrol, fiabilidad, conciencia, logros de orientación, iniciativa.</p> <p>Aptitud social: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, cambio, construcción de vínculos.</p> <p>Relaciones de dirección: trabajo en equipo, creación de una visión compartida, trabajo con otros.</p>
<b>Críticas principales</b>			
Base teórica	Teorías de inteligencias. Psicometría.	Similitud a modelos de personalidad. El modelo teórico de IE consiste en la medición operativa de la	Popularización, muy amplia. Problemas lingüísticos con los constructos psicológicos.

		inteligencia humana.	
Estrategia de medición	Evaluación de desempeño: sesgos de calificación, subjetivo. Complicada en su aplicación.	<u>Autorreporte</u> : sesgos en no reflejar la actualidad.	<u>Autorreporte</u> : sesgos en no reflejar la actualidad.
Psicometría	Falta de soporte empírico y validación. Problemas de validación de contenido (MSCEIT). Problemas de validez predictiva.	EQ-i: la evaluación de la herramienta ha sido enfocada en causar la validación del instrumento y no en otros criterios, como la teoría misma.	Falta de soporte empírico y validar.
<b>Elementos positivos en general</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Han desarrollado un modelo conceptual extenso y algunos índices operacionales que hoy son la base de la IE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medio práctico y predictivo.</li> <li>Alto nivel de validez y confiabilidad en diferentes países y culturas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ha tenido la mayor influencia al traer el tema a la mesa de discusión.</li> </ul>

Elaborado por: Gabel, R.(2005)

#### 2.2.1.4. Componentes de la inteligencia emocional

Según Daniel Goleman los principales componentes de la inteligencia emocional son:

- Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo):** es el conocimiento de nuestras propias emociones y cómo éstas nos afectan. En muy importante conocer el modo en el que nuestras emociones influyen en nuestro comportamiento, cuáles son nuestros puntos fuertes y débiles.
- Autocontrol emocional (o autorregulación):** nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos y emociones del momento. Es saber reconocer que emociones son pasajeras en una crisis y cuáles perduran.
- Automotivación:** dirigir las emociones hacia el logro de un objetivo nos permite continuar motivados y determinar que nuestra atención estará centrada en las metas y no en las dificultades. En esto, es necesario cierta dosis de optimismo, iniciativa y voluntad, de forma que estemos dispuestos a la acción, y así hagamos nuestras actividades de forma positiva ante la adversidad.

- d) **Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** es la habilidad de saber lo que siente otro. La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más estamos abiertos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos de otros.

Las relaciones sociales se fundamentan en la habilidad de saber descifrar e interpretar las señales y signos, que los demás exponen de forma implícita en su comportamiento y que, frecuentemente, son no verbales. Esta habilidad es importante ya que nos puede ayudar a establecer relaciones más perdurables con los individuos de nuestro entorno social.

- e) **Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** ser capaz de manejar las emociones de otros es la esencia del arte de mantener relaciones.

Una buena relación con las personas que nos rodean es una de las cosas más significativas para nuestra existencia. Y no solo tratar a los que nos parecen amables y cordiales, a nuestros, amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también con los desconocidos.

#### ***2.2.1.5. Principios de la inteligencia emocional***

Según, Elias, M. Tobias, S. y Friedlander, B. (1999) son los siguientes:

- a) Sea consciente tanto de sus propios sentimientos como de los demás.
- b) Haga frente de forma efectiva a los impulsos provenientes de sus emociones y regúlelos.
- c) Plantéese metas positivas y trácese planes para alcanzarlos.
- d) Muestre empatía y comprenda los puntos de los demás.
- e) Utilice las dotes sociales positivas a la hora de relacionarse.

#### ***2.2.1.6. La inteligencia emocional en los niños***

Goleman, Daniel (1996) la primera oportunidad para dar forma a los ingredientes de la inteligencia emocional son los primeros años de vida, aunque estas capacidades continúan formándose, a través de los años de escuela. Las capacidades emocionales que los niños adquieren en años posteriores se construyen sobre esos primeros años.

Estas capacidades son base esencial de todo aprendizaje por lo que, el éxito escolar no se pronostica a través del caudal de hecho de un niño o por la precoz habilidad de leer, sino por parámetros emocionales y sociales: ser seguro de sí mismo y mostrarse interesado; saber qué tipo de conducta es la esperada y como dominar el impulso de portarse mal; ser capaz de esperar, seguir instrucciones y recurrir a los maestros en busca de ayuda; y expresar las propias necesidades al relacionarse con otros chicos.

**a) Conciencia de uno mismo:**

Según Elias, M. Tobias, S. y Friedlander, B. (1999) creemos que los niños son básicamente buenos, distinguen el bien del mal y desean hacer lo primero. Lo que puede impedirlo es la falta de conciencia de sus propios sentimientos, de control de los impulsos, de objetivos y planes, de sensibilidad hacia los sentimientos de los demás y/o de aptitudes sociales; es decir, los conceptos básicos de la inteligencia emocional. Un modo de ayudar a los niños a desarrollar nuevas aptitudes es observarles muy de cerca y proporcionarles retroalimentación sobre su conducta. Tener una conducta previa ayuda a incrementar la conciencia de sí mismo del individuo y la capacidad de seguir sus propios progresos.

**b) Control emocional:**

Si los niños no son conscientes de sus sentimientos, le será difícil controlar los actos impulsivos, por lo que el autocontrol juega un papel muy importante, los niños necesitan ser capaces de enfrentar de manera constructiva su inseguridad, sus miedos y excitación. Queremos que sean capaces de encarar estas situaciones con actitud crítica, de modo que puedan tomar decisiones correctas por sí mismos en lugar de ser arrastrados por los demás.

Según Shapiro, I. (1997) el control emocional, particularmente el control de la ira y la agresividad, constituyen los problemas emocionales más comunes. Afortunadamente, existen muchas formas de estimular la parte pensante del cerebro a fin de ayudar a inhibir y controlar su ira.

**c) Motivación y autorregulación emocional:**

Según Shapiro, I. (1997) los elementos básicos de la motivación para aprender y dominar nuestro medio forman parte de nuestra herencia genética.

Desde los primeros momentos de vida, un bebé siente curiosidad por su mundo y se esfuerza por comprenderlo, nace con el deseo de dominar el medio: rodar, sentarse, ponerse de pie, caminar y hablar. Y busca alcanzar estas metas de forma inexorable. Los niños automotivados esperan tener éxito y no tienen inconvenientes en fijarse metas elevadas para sí mismos, y los niños que carecen de automotivación solo esperan un éxito limitado. Para los niños de la etapa preescolar, esfuerzo es sinónimos de capacidad.

**d) Empatía:**

Es la base de todas las capacidades sociales y surge naturalmente en la gran mayoría de niños. Puede resultarle sorprendente que la mayoría de los estudios no muestren diferencias significativas en las conductas empáticas de niños y niñas.

La recompensa de enseñarles a los niños a mostrar más empatía es enorme.

Aquellos que tienen fuertes capacidades empáticas tienden a ser menos agresivos y participan en una mayor cantidad de acciones prosociales. Los niños empáticos son más apreciados por pares y adultos y tienen más éxito en la escuela y en el trabajo.

**e) Habilidades sociales:**

Hacerse amigos es una capacidad que resulta difícil de aprender después de la niñez. La forma primaria en que los niños aprenden las capacidades de comunicación social, es a través de las conversaciones con su familia. Las conversaciones significativas se caracterizan por una apertura realista que incluye compartir tanto las ideas como los sentimientos, los errores y los fracasos, los problemas y las soluciones, las metas y los sueños. Es bueno recordar que si es posible enseñar las capacidades sociales.

***2.2.1.7. Importancia de la alfabetización emocional***

Goleman, Daniel (1996) dado que cada vez más personas no tienen acceso a una vida familiar, donde el apoyo sea una constante para recorrer las diferentes etapas de la vida, las instituciones educativas se convierten en la única y exclusiva esfera hacia donde pueden dirigirse los diferentes grupos y colectividades, en

busca de una serie de correcciones para las deficiencias de los niños en sus aptitudes y habilidades sociales y emocionales.

Tal vez no haya otra clase en la que importe más la eficacia y aptitud del/la profesor/a, ya que la forma en que este lleva su clase es en sí misma un modelo, una lección de aptitud emocional o de su carencia.

Más allá del desarrollo de los maestros, la alfabetización emocional ensancha la visión que tenemos de la faena que debe cumplir la escuela, convirtiéndola en un agente más concreto de la sociedad para asegurarse de que los niños aprendan estas lecciones fundamentales, lo que significa un retorno al rol clásico de la educación. Este objetivo ampliado requiere aparte de cualquier especificidad que haya en el programa, la utilización de las oportunidades dentro y fuera de la clase para ayudar a los niños a innovar para convertir los momentos de crisis personal en lecciones de aptitud emocional.

En síntesis, el óptimo desarrollo de un programa de alfabetización emocional se da cuando comienza tempranamente, cuando es apropiado a cada edad, se lo sigue a lo largo de toda la etapa escolar, y aún a los esfuerzos de la escuela con los padres y los de toda la comunidad.

#### ***2.2.1.8. La inteligencia emocional en la escuela.***

En la literatura sobre este tema destacan cuatro áreas de investigación que según Extremera y Fernández Berrocal (2004) son los siguientes:

##### **a) La inteligencia emocional y su influencia en los niveles de bienestar y ajuste psicológico.**

Los estudios realizados en Estados Unidos y Australia, han mostrado que las personas con más inteligencia emocional tienen menor número de sintomatologías físicas, menor congoja y angustia social y depresión, mejor autoestima, mayor satisfacción interpersonal además utilizaban más estrategias de afrontamiento activo para solucionar sus problemas, respondiendo mejor al estrés comparados con aquellos con baja inteligencia emocional, e informan de menor depresión y desesperanza (Ciarrochi, Deane y Anderson, 2002, citados por Frausto



et al., 2005). Igualmente, Liau et al. (2003), citados por Fernández- Berrocal y Extremera, 2004).

**b) La inteligencia emocional y su influencia sobre la calidad de las relaciones interpersonales.**

Las personas emocionalmente inteligentes también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones a las emociones de los demás.

Los estudios realizados en esta línea parten de la base de que un alumno con alta inteligencia emocional es una persona más hábil en la percepción y comprensión de emociones ajenas y posee mejores habilidades de regulación. Además, las habilidades interpersonales son un componente de la vida social que ayuda a las personas a interactuar y obtener beneficios mutuos.

En un estudio realizado en Estados Unidos por Lopes, Salovey y Straus (2003). Los estudiantes que sacaron mejores notas en inteligencia emocional manifestaron mayor deleite y gozo en las relaciones con sus amigos.

**c) El papel de la inteligencia emocional en el rendimiento escolar.**

Esta línea de investigación ha mostrado resultados contradictorios. De hecho, los primeros estudios anglosajones realizados en población universitaria acreditaron una relación directa entre inteligencia emocional y rendimiento académico. En uno de ellos, se mostraron evidencias del vínculo entre inteligencia emocional y rendimiento, mediante un diseño longitudinal para comprobar si las puntuaciones en inteligencia emocional evaluadas al empezar el curso académico permitirían predecir las puntuaciones obtenidas en las notas finales. Los datos demostraron que las puntuaciones en inteligencia emocional predecían significativamente la nota media de los alumnos.

También es posible que la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico, no sea simplemente lineal y directa y que puedan estar influyendo otras características o variables presentes en el alumnado.

**d) La influencia de la inteligencia emocional en la aparición de conductas disruptivas.**

Los estudios realizados evidencian que una baja inteligencia emocional es un factor clave en la aparición de conductas disruptivas, debido a un déficit emocional. Por ello, los alumnos con bajos niveles de inteligencia emocional presentan mayores niveles de impulsividad y peores habilidades interpersonales y sociales, favoreciendo el desarrollo de diversos comportamientos antisociales.

**2.2.2. Resolución de conflictos**

**2.2.2.1. Conflicto**

El conflicto es una parte inevitable en nuestras vidas, por lo tanto es de suma importancia atender su conceptualización, teorías, causas y manifestaciones para comprender la manera de abordarlo, obteniendo así una solución constructiva y satisfactoria que puede conducir a un pensamiento más claro y más crítico.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, se conceptualizará el conflicto, según algunos autores:

El diccionario de la Lengua de la **Real Academia Española** la palabra conflicto procede de la voz latina "*conflictus*" que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposiciones de intereses.

Según Tjosvold (1993) es la "presencia de actividades, conductas, intereses, necesidades o valores incompatibles" (p.23)

Para Bastidas (1999) es un "proceso de opciones mutuamente excluyente entre personas que interactúan, debido a condiciones estructurales, interferencia de emociones, percepción y comunicación o el control de recursos percibidos como escasos" (p.23)

Por su parte, Urquidi (1999) lo interpreta como "desacuerdo provocado por la percepción de que algo o alguien interfiere en la búsqueda de metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas" (p.23)

Por lo antes expuesto, el conflicto se genera por un conjunto de acciones antagónicas entre los individuos que por alguna razón se han relacionado entre sí; sin embargo, el conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo del individuo, si es manejado con prudencia e inteligencia.

### **2.2.2.2. Fuentes del conflicto**

Podemos señalar algunos comportamientos que son fuentes de los conflictos:

- a) **Distraer, hacer bromas.** Si una persona considera importante un mensaje y la otra parte bromea sobre este, provoca en el primero un sentimiento de rechazo, silencio,
- b) **Ridiculizar, avergonzar.** Lo que reduce la autoestima y fomenta la dependencia de las personas hacia otra, a través de la destrucción de su propia personalidad.
- c) **Juzgar, criticar.** Provoca que el individuo se sienta incómodo, inferior, incompetente.
- d) **Amenazar.** La otra parte obedecerá y acatará las órdenes pero movida por el miedo y el pánico.
- e) **Ordenar, dirigir, mandar.** Todo esto produce en los demás sentimientos y reacciones negativas como desconfianza, desobediencia, resistencia, ...

### **2.2.2.3. Componentes del conflicto**

Los tres componentes fundamentales que debemos distinguir en todo conflicto son:

- a) **Elementos sustantivos.** Hacen referencia a los intereses, a los motivos o razones por lo que queremos conseguir algo.

A veces, aunque se tengan los mismos intereses se persiguen distintos objetivos. Por ejemplo, si dos individuos que van de acompañantes en un vehículo con un amigo de ambos, pelean por tener el mismo deseo de sentarse delante, puede ser que a uno de ellos el querer estar delante le interesa porque de esta manera se marea menos en el auto, y el otro, porque al sentarse al lado de su amigo puede dialogar mejor con él.

Es fundamental, para resolver los conflictos, apropiadamente, el detectar y localizar los intereses de cada una de las partes implicadas en el problema, para ello, debemos practicar una buena escucha, es decir:

- Centrarnos en una comunicación no verbal.
  - No emitir juicios negativos
  - No interrumpir
  - No cambiar el tema
  - Mirar a los ojos, sin mantener la mirada.
  - Mantener un tono de voz adecuado
  - Nunca amenazar o criticar.
  - No interrumpir no pensar por adelantado lo que va a decir el otro.
- b) Elementos subjetivos:** las necesidades y las creencias, percepciones, participación, etc.
- c) Elementos interactivos:** las posiciones, es el relato de cada una de las partes implicadas en el conflicto, la comunicación de sus deseos, metas, objetivos, el entorno, etc.

#### ***2.2.2.4. Estructura del conflicto***

Todo conflicto se encuentra compuesto por tres elementos básicos en su estructura distribuidos de la siguiente manera:

**a) Personas:**

Individuos o grupos implicados en un conflicto. Un grupo podría ser una familia, una pareja, unos amigos, una clase o compañeros de clase, un equipo, etc. por ello, todo conflicto puede tener dos o más personas involucradas, es decir, consta de dos partes.

**b) Proceso:**

Es el contexto físico, el dónde, el cuándo ocurre el desarrollo de la relación y el punto en que aumentaron las tensiones.

El proceso es el transcurso, la historia del conflicto, la manera en que se desarrolla y cómo se intenta resolver, ya que muchas veces los conflictos no se construyen únicamente en un punto de partida, sino que se producen como consecuencia de la evaluación de los mismos, de cómo los intentamos resolver.

Así el lugar que se ocupa, los factores de personalidad y la experiencia de cada individuo determinan el futuro conflicto. Ya que todos estos factores pueden hacer que el conflicto gire hacia un lado u otro: por ejemplo: no va a evolucionar de la misma manera un mismo problema, ante unas partes que sean competitivas que ante otras que sean cooperativas.

El proceso hace referencia a la cadena de acontecimientos y situaciones que han aparecido tras el nacimiento del conflicto.

**c) Problema:**

Nos encontramos ahora ante los intereses y las necesidades de las partes del conflicto, es necesario tomar en cuenta los intereses y necesidades de cada miembro.

**2.2.2.5. Causas que provocan los conflictos**

Existen cuatro grandes grupos de causas que provocan la mayoría de los conflictos que se producen en las instituciones educativas.

- a) En un primer grupo se le atribuye buena parte de los conflictos de un centro a todo lo que se refiere al entorno donde viven los niños y niñas: zonas deprimidas social y económicamente, consumo de alcohol y otras drogas, viviendas con unas condiciones lamentables, etc.
- b) El segundo grupo se refiere al problema de las capacidades de los niños y niñas: grupos excesivamente heterogéneos, niños con capacidades muy por encima de los demás que se aburren en clase, o sin capacidad para controlar sus emociones, etc.

- c) El tercer grupo, se refiere a la crisis de valores en la sociedad actual; falta de respeto hacia los mayores, falta de gratuidad para hacer las cosas sin esperar nada a cambio, etc.
- d) Y finalmente, el cuarto grupo se refiere a la personalidad de los niños y niñas. Los desmotivados que no son capaces de vibrar ante nada que se les proponga, los chistosos que todo se lo toman a la broma, etc.

#### **2.2.2.6. Métodos de resolución de conflictos**

##### **a) Formas adecuadas**

- **Confrontación:** voluntad de ambas partes para salir del conflicto de una mejor manera posible. Permite una orientación racional del desacuerdo y la finalización de los problemas. Ambas partes seleccionan las estrategias alternativas y más apropiadas para su solución. En este caso, surgen opciones y expectativas comunes que beneficien a ambas partes. Implica la cooperación entre las partes. El compromiso o conciliación pueden ayudar en la confrontación. Por ejemplo, ante un problema: destrozo en las instalaciones del centro, se acordó colaborar conjuntamente docentes y estudiantes.
- **Retirada:** hace referencia a la actitud de retirarse sin que haya finalizado el conflicto. No se abordan los desacuerdos, lo que probablemente intensifique el entorno del conflicto. Por ejemplo, ante una discusión en los pasillos, no intervengo, no me intereso, evito la situación.

Esta técnica se suele emplear cuando queremos ganar tiempo para profundizar más en el problema o cuando observamos que una de las partes o ambas necesitan calmarse.

- **Conciliación:** se le da importancia a aspectos de “acuerdos” que existen en ambas partes, al mismo tiempo que se le resta relevancia a las zonas de diferencia. Por ejemplo, me parece bien lo que propones.

- **Compromiso:** propósito de seguir intentando solucionar el conflicto a través de discusión, el trato y la búsqueda de remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema. Por ejemplo, decimos a los niños: si dejan el aula totalmente ordenada, mañana vamos a las computadoras; aquí las dos partes salen ganando.

**b) Formas inadecuadas**

- Atacar a la persona
- Dificultar la comunicación.
- Negar el conflicto o desplazarlo a otros individuos.
- Exagerar el conflicto, dramatizando el problema.
- Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal.
- Buscar siempre un culpable.
- No comunicar correctamente.
- Etc.

***2.2.2.7. La importancia de la solución pacífica de los conflictos en la institución educativa***

La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 19 define a la violencia como “Toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación incluido abuso sexual; por otro lado, se define agresividad como un impulso natural, una energía, una fuerza interior que nos ayuda a la supervivencia, que fomenta a autoafirmación física y psíquica de las personas. La agresividad puede causar o no un acto de agresión. Es la tendencia a actuar o responder violentamente. La agresividad no es algo positivo ni negativo, depende del autocontrol que cada persona tenga frente a este impulso. Por ello, se enfatiza que la violencia y la agresividad no son sinónimas.

Es importante tener en cuenta que la violencia no es innata, sino aprendida a través de los procesos de socialización. Esta al ser aprendida, puede ser evitable. Es un acto con intencionalidad. La persona violenta trata de imponer sus intereses sobre los demás.

Pone énfasis en los resultados, olvidando los procesos y las consecuencias de sus acciones. La violencia se define como un comportamiento negativo.

Si bien es cierto que con frecuencia los conflictos son resueltos mediante la violencia, lo es también que existen condiciones y mecanismos alternativos que pueden favorecer respuestas pacíficas, creativas, constructivas y no violentas.

En este ítem, partimos de identificar las formas en que se presenta la violencia, y reconocemos cómo la educación para la paz y la implementación de la convivencia democrática e intercultural, posibilitan el desarrollo de valores y actitudes positivas, e incluso permiten aprovechar el conflicto como una oportunidad para el aprendizaje.

#### **a) Conflicto, violencia y educación para la paz**

El uso de la violencia frente a un conflicto puede dañar la comunicación, deteriorar la disposición de las personas a escuchar y respetar los puntos de vista de los demás, afectando negativamente la unidad grupal y el nivel de confianza. La violencia generalmente resulta del uso injusto o abusivo del poder, y busca obligar a un individuo, grupo o grupos sociales a algo que no quieren.

Según la Organización Mundial de la Salud (2002): “violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. “violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

La paz es un concepto dinámico, promueve situaciones de justicia, tolerancia, respeto a la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto a los derechos y convivencia armónica.

Si deseamos promover y desarrollar una educación para la paz en las instituciones educativas, primero debemos entender que la violencia se presenta de diversas formas y que necesitamos aprender a identificarla, por ejemplo: en la



desunión, la rivalidad entre las aulas, la competencia en la que unos son “ganadores” y los otros, “perdedores”.

#### **b) Convivencia y clima institucional**

Las instituciones educativas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática. Ello requiere que constituyan espacios protectores y promotores del desarrollo, donde todos sus integrantes sean valorados, protegidos, respetados, tengan oportunidades para hacerse responsables de las consecuencias de sus actos y reafirmen su valoración personal.

#### **c) El conflicto como una oportunidad de aprendizaje significativo**

Resolver conflictos de manera pacífica tiene un gran potencial educativo ya que promueve:

- El desarrollo de la creatividad para proponer soluciones conciliadoras.
- La capacidad para observar una situación desde diferentes perspectivas, desarrollando la empatía.
- El respeto por las diferencias y el desarrollo de la tolerancia.
- El desarrollo de habilidades sociales.
- La autorregulación de las emociones.
- La utilización de canales adecuados para las demandas de justicia.
- El cuidado y enriquecimiento de las relaciones interpersonales.
- Además, el conflicto puede ser una oportunidad para el crecimiento personal, en la medida que promueve la valoración propia y el reconocimiento del otro.

#### **2.2.2.8. El rol y las funciones de los docentes en la resolución de conflictos**

El docente es el agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión, contribuir en la formación integral de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. Por su cercanía con los estudiantes y padres de familia, el rol que cumple en la resolución de conflictos se fortalece cuando:

- Promueve que la disciplina escolar se administre de modo compatible con el respeto a la dignidad del niño, niña y adolescente.
- Respeta las habilidades y diferencias que existen entre los niños, niñas y adolescentes.
- Acuerda con los estudiantes normas de convivencia en el aula que faciliten un ambiente agradable, tolerante, respetuoso, facilitador del trabajo educativo y las relaciones sociales.
- Promueve y facilita la participación estudiantil en municipios escolares, defensorías escolares, consejos estudiantiles, clubes y otros, bajo principios democráticos de organización institucional.
- Promueve un clima favorable al buen entendimiento y sentido de justicia con los demás colegas, autoridades de la escuela, estudiantes y padres de familia.
- Establece canales de información, comunicación y diálogo con los padres de familia para conocer sus demandas e intereses vinculados al proceso educativo de los niños, niñas y adolescentes. Programa horarios de atención a los padres de familia.
- Respeta las creencias e ideologías de sus colegas, autoridades educativas, estudiantes y padres de familia.
- Recoge los aportes y sugerencias de los estudiantes y padres de familia que contribuyan al proceso pedagógico.
- Promueve entre los estudiantes el desarrollo de habilidades sociales para que aborden satisfactoriamente situaciones de conflictos en su vida diaria.
- Da respuestas proactivas a las quejas o malestares de los estudiantes y padres de familia, en relación a aspectos académicos o de disciplina.

#### ***2.2.2.9. El rol y las funciones de los estudiantes en la resolución de conflictos***

El estudiante aprende no solo en el aula sino básicamente en la vivencia cotidiana, siendo el centro y destinatario principal de la educación. Con el apoyo y orientación de los docentes puede cumplir un rol preponderante en la resolución de conflictos en la institución educativa. Esto se da cuando:

- Practica la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica con sus compañeros, profesores y comunidad.
- Participa en experiencias democráticas en el aula y la escuela.
- Verbaliza o manifiesta claramente intereses y preocupaciones ante los docentes.
- Contribuye a que las organizaciones estudiantiles se constituyan en espacios para dialogar, escuchar, establecer juicios y acuerdos, tolerar las diferencias y respetarse mutuamente.
- Respeta los acuerdos tomados en el aula entre los compañeros, siempre que se hagan en el marco del respeto y bienestar de los estudiantes.

#### **2.2.2.10. Habilidades para responder a los conflictos sin violencia**

Entre estas habilidades destacamos la creatividad, la comunicación eficaz y asertiva, y la expresión adecuada de emociones.

- **Promoción de respuestas creativas y no violentas frente a los conflictos**

Estas posibles soluciones a la situación conflictiva tienen dos características muy importantes: la creatividad y la no violencia.

La creatividad implica generar nuevas ideas, conceptos y arribar a acciones que llevan a producir soluciones originales.

La resolución de conflictos implica buscar nuevas y diversas formas para resolver las situaciones usualmente resueltas de una manera convencional o común.

Esta habilidad para crear ideas y soluciones a los conflictos debe estar asociada a una práctica de no violencia, utilizando la capacidad que tenemos las personas para transformar situaciones destructivas en constructivas

- **La comunicación en el origen y resolución de conflictos**

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Por el contrario, una mala comunicación obstruye este proceso e incluso puede ser una

causa del mismo. Dentro del proceso comunicativo, dos aspectos fundamentales para resolver un conflicto son:

- la claridad con la que se comunica el mensaje,
- la disposición para escuchar al otro.

Además, es importante tomar en cuenta que existen barreras que no favorecen la comunicación. Entre ellas podemos mencionar:

- Mandar. “Debes hacer tal cosa...”.
- Amenazar. “Si no haces esto, entonces yo...”.
- Juzgar. “¿Cómo se te ocurre hacer algo como eso?”.
- Opinar. “No me parece una buena idea, yo haría tal cosa”.
- Insultar. “¡Qué bruto! Viniendo de ti no me sorprende”.
- Ironizar. “¡Sí, claro! Ahora resulta que soy el malo de la película, ¿no?”.

- **La asertividad como alternativa a los conflictos**

Ante un conflicto podemos asumir diversos roles: pasivo, agresivo o asertivo. A continuación, describimos brevemente los tres roles, destacando que la opción deseable es el rol asertivo.

La asertividad, es la destreza que permite expresar sentimientos, opiniones y puntos de vista, en general; sin herir a los demás, manifestando respeto por el otro, evitando emitir juicios u opiniones que descalifiquen y sin hacer críticas destructivas.

- **La expresión de emociones**

El diccionario de la Lengua Española define ‘emoción’, como “la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”. Las emociones son una parte esencial de la naturaleza humana (Steiner, 1997).

Reconocer las emociones propias y las del otro favorece su manejo adecuado. Este reconocimiento mutuo permite trabajar sobre posibles soluciones al conflicto. Por ello, es importante que los estudiantes desarrollen habilidades para:

- El reconocimiento de las emociones propias y ajenas.
- La capacidad para expresar las emociones de manera asertiva, evitando lastimar al otro. La capacidad de empatía para comprender las emociones del otro.
- La creatividad para proponer alternativas y llegar a acuerdos.

#### **2.2.2.11. Tipos de conflicto**

Para Defensor (2000) y Martín, Rodríguez y Marchesi (2003) existen seis tipos de conflictos en las aulas:

##### **a) La interrupción.**

El ruido continuado dentro del aula, risas, carcajadas, interrupciones continuas, retar al docente... son distintas maneras de interrupción en el aula. Es difícil llegar a un acuerdo, sobre el grado de gravedad de este conflicto o si hay o no interrupción, ya que todo depende de la percepción que se tenga de los actos. Es decir, una misma conducta no es percibida de la misma manera por docente que por estudiantes.

Muchos autores relacionan este tipo de conflicto con el fracaso escolar, ya que las interrupciones reiteradas conllevan una pérdida de tiempo que obstaculiza y entorpece el ritmo de un buen aprendizaje. Pero no solo esto, sino también supone un deterioro en las relaciones entre el docente, el alumno y ambos, generando absentismo escolar o indiferencia hacia la escuela, docentes y compañeros.

##### **b) El ausentismo**

Debido a las malas relaciones entre el alumnado y los docentes y a la pérdida del sentido de la labor escolar.

##### **c) Las agresiones de estudiantes a los docentes**

A través de faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física. La frecuencia de estas agresiones suele descender

cuanto más grave es la agresión. Este tipo de agresiones producen elevado grado de alarma social, siendo una de las más difíciles de solucionar, sobre todo a través de la mediación. Además, en ocasiones, pueden llevar a enfrentamientos entre los docentes.

**d) Las agresiones de los docentes al alumno.**

Lejos de generar un comportamiento prosocial en sus alumnos/as algunos docentes muestran una conducta totalmente inapropiada e indeseable: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar,

**e) El vandalismo**

Hace referencia a toda conducta antisocial contra la institución educativa, como por ejemplo: robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.

**f) El maltrato entre iguales por abuso de poder.**

Existen multitud de maneras de llevar a cabo acoso o abuso entre escolares, por medio de la exclusión social, la agresión física, la agresión verbal, las amenazas, y por último, el acoso escolar.

**2.2.2.12. ¿Cómo abordar los conflictos en el aula?**

Los conflictos en el aula los debemos de tratar igual que fuera de ella, se deben de abordar, en líneas generales, de la misma manera que si fuese en otro ámbito. Por ello se debe:

- Reconocer con la mayor claridad y objetividad posible el problema y su origen.
- Clasificar qué problemas son de indisciplina y cuáles derivados de los comportamientos disruptivos.
- Debemos ubicarnos y centrarnos en los sucesos y no en los individuos.
- Antes de evaluar soluciones, debemos conocer las causas.
- Dar a conocer a las partes que nuestro objetivo se basa en los intereses de ambos.

Cualquier problema en las aulas tiene dos alternativas de presentación:

- a) **Abierta.** Aquí los problemas se muestran visiblemente, son abiertos. Por ejemplo: una amenaza a la otra parte, un insulto, una bofetada, etc. La ventaja de este tipo de conflictos es que nos deja ver quiénes son los protagonistas, a la vez que permite identificar la causa de la disputa.
- b) **Cerrada.** No se puede detectar con tanta facilidad la causa del conflicto y los individuos que intervienen. En los conflictos cerrados, su causa se oculta tras un ambiente de tensión, tirantez y un elevando nerviosismo en todo el centro.

El gran inconveniente de estos conflictos es que, al no presentarse visiblemente el problema, no puede tratarse y el conflicto sigue latente y aumentando por lo que cuando este se declare, será de manera mucho más destructiva que en el caso anterior.

Ante un conflicto de estas características el docente deberá:

- Localizar todas las razones de por qué los problemas no salen a la luz.
- Involucrarse en todo momento y no mantener impasible.
- Tener claro que el buen diálogo es el primer paso para solucionar los conflictos.

### ***2.2.2.13. Consecuencias de los conflictos en la comunidad escolar***

Dependiente de la forma de hacer frente a los problemas escolares, podemos tener distintos efectos:

#### **Positivos**

- Fomentar en los niños la facultad para tomar decisiones.
- Favorecer la participación e integración de los niños y niñas.
- Desarrollar la autoestima de los menores, para que se sientan más seguros y se muestren más confiados.
- Entender que se puede llegar a un consenso en el que todos ganamos.
- Surgen una buenas relaciones interpersonales
- Aumenta nuestra motivación.

## **Negativos**

Como consecuencia de una mala gestión en la resolución de los conflictos, nos podemos encontrar:

- Culpar a los demás de nuestras vivencias negativas.
- Barreras en el proceso comunicativo.
- Limitaciones en las decisiones.
- Aumentar la rivalidad.
- Obligación de tomar una decisión.

### ***2.2.2.14. Actividades para llevar a cabo en el aula***

En primer lugar, hemos de indicar que para llevar a cabo estas actividades debemos tener en cuenta:

- a) Hay que desarrollar un clima favorable de trabajo donde prime la confianza, la participación, la colaboración, la tolerancia y el respeto entre el alumnado.
- b) Explicar con claridad a los niños y niñas la finalidad de cada actividad.
- c) Educar para aceptar ideas y creencias diferentes a las propias.
- d) Es primordial, si queremos lograr una cohesión del grupo, distribuir la clase en círculo o en forma de "U", cuando no se trabaje en grupos reducidos.
- e) Evaluar cada actividad una vez finalizada.

### ***2.2.2.15. Bases psicológicas – pedagógicas***

## **Teoría del conflicto**

Esta teoría se desarrolla por una serie de estudios e investigaciones diversas, no sistematizadas y específica sobre conflicto social, lo cual ha sido investigada por sociólogos entre los cuales tenemos O. Lewis y Redfield, T. Parsons, L. Coser, entre otros. Cabe destacar, que dichos sociólogos señalan que los mecanismos de la acción social se basan en una tendencia a la integración y que dicha tendencia no está exenta de ciertas actividades de oposición o conflicto.



El mismo ha sido definido por Coser (s/f) como “la lucha por los valores y por el status, el poder y los recursos escasos en el curso de la cual, los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a su rival”. (p 61.)

Considerando lo antes planteado, el sociólogo Coser (s/f) ha intentado elaborar una teoría general de la función integradora del conflicto social, en la que afirma, que ciertas formas de conflicto son necesarias para el mantenimiento de la identidad, de la cohesión, y de la limitación de un grupo social, hasta tal punto que en ocasiones un determinado grupo social no existiría si no viviera en conflicto o en preparación para un conflicto inminente. El intento de integración a partir de una situación de desigualdad social provoca conflicto, pero dicho conflicto es precisamente el factor de cambio social.

De manera pues, la teoría del conflicto se ha venido estructurando a través de las múltiples investigaciones antes mencionadas, donde se destaca que el conflicto tiene sus bases en la acción social y que por ello, que a veces éste se hace inevitable por la desigualdad en donde el cambio de actitud y la percepción para afrontar los conflictos, esto conllevan a mirarlo desde otro punto de vista que no sea el negativo, para intentar tomar lo positivo del mismo.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Autoconciencia:** Según Cortese (2010), La Inteligencia Emocional comienza con la autoconciencia. El término conciencia se usa para distinguir, entre las funciones mentales, las características que se refieren tanto al llamado “estado de conciencia”, o para designar los procesos internos del hombre de los que es posible adquirir conciencia, y es en este último sentido que utilizamos el término autoconciencia.

**Conflicto:** Urquidi (1999) lo interpreta como “desacuerdo provocado por la percepción de que algo o alguien interfiere en la búsqueda de metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas” (p.23)

**Comportamiento:** Es la forma como proceden las personas y organismos, en su entorno este comportamiento puede darse de manera consciente o inconsciente, según la situación a la que está expuesta.

**Convivencia Democrática:** La convivencia democrática es aquella que permite al ciudadano vivir respetando sus derechos y obligaciones dentro de la sociedad.

**Desarrollo de Capacidades:** El desarrollo de capacidades es el proceso que fortalece la capacidad de cambiar, influenciar o lograr resultados duraderos, para nuestro tema, lograr el aprendizaje.

**Desarrollo de la Inteligencia:** Es la capacidad para aprender o comprender, la inteligencia se desenvuelve de acuerdo con la cantidad y calidad de estímulos percibidos del entorno por vía sensorial; una persona inteligente sabe discutir, analizar y deliberar, dando lugar a las inteligencias múltiples. (Mora y Olmedo, 2011)

**Inteligencia:** Howard Gardner: “un potencial biosicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura”. Desde este punto de vista científico, no existe solo una inteligencia, sino varias inteligencias que permiten a la persona destacar de acuerdo a sus capacidades.

Para José Chávez Zamora la inteligencia se manifiesta en el manejo del sistema de signos más complejos. Para Vigotsky, la inteligencia es una actividad fluida en tanto se sirve de los signos y símbolos que el mismo hombre ha creado en el proceso histórico, al cual se suman factores afectivos y motivacionales.

**Inteligencia Emocional:** Es la utilización útil, eficaz y eficiente de nuestras emociones para resolver problemas en nuestra vida cotidiana". Se trata de hacer que nuestras emociones trabajen para nosotros de manera que nos ayuden a guiar nuestra conducta y nuestro pensamiento en aras de obtener los mejores resultados posibles. Reyes Martos (2009)

**Inteligencias Múltiples:** La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo propuesto en su libro de 1983 por Howard Gardner en el que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas y semi-independientes. Gardner define la inteligencia como la «capacidad mental de resolver problemas y/o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas». (Wikipedia)

**Resolución de Conflictos:**La resolución de los conflictos es la exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse. Para muchos jóvenes, conflicto es sinónimo de violencia. Pero la violencia, en realidad, sólo es una de las numerosas respuestas posibles a un conflicto.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.

HE 2 Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.

HE 3 Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.

HE 4 Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.

#### **3.2. Variables de estudio**

Variable 1. Inteligencia emocional

Variable 2. Resolución de conflictos

##### **3.2.1. Definición conceptual**

**Variable 1.** Inteligencia emocional

Para la presente investigación se ha considerado a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades personales e interpersonales que influyen en la capacidad general de todo individuo para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente, influyendo en el bienestar general y tener éxito en la vida; comprende las dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés.

## Variable 2. Resolución de conflictos

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado la resolución de los conflictos como la exploración de los medios por los cuales los conflictos y controversias pueden solucionarse. Para muchos jóvenes, conflicto es sinónimo de violencia. Pero la violencia, en realidad, sólo es una de las numerosas respuestas posibles a un conflicto.

### 3.2.3. Definición operacional

**Tabla 2.**

*Definición operacional de la variable 1*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable 1:</b> Inteligencia Emocional (Según Ugarriza (2003).	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprensión de sus emociones</li><li>• Expresión de sus sentimientos y emociones sin dañar sentimientos de los demás.</li><li>• Reconocimiento de los aspectos positivos y negativos de sus emociones.</li></ul>
	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.</li><li>• Demostración de una escucha activa a los demás</li><li>• Comprende con facilidad los sentimientos de los demás.</li></ul>
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demostración de flexibilidad en el manejo de sus actitudes.</li><li>• Facilidad de adaptación a los cambios ambientales.</li><li>• Aplicación de estrategias en la solución de problemas cotidianos</li></ul>
	Manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demostración de calma y tranquilidad ante situaciones adversas.</li><li>• Demostración de control de sus impulsos.</li><li>• Respuesta adecuada a eventos estresantes</li></ul>

**Tabla 3.**  
*Definición operacional de la variable 2*

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
<b>Variable 2:</b> Resolución de Conflictos	Tipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disrupción</li> <li>• Absentismo</li> <li>• Agresividad de estudiantes a los docentes</li> <li>• Agresividad de los docentes al alumno</li> <li>• Vandalismo</li> <li>• Maltrato entre iguales por abuso de poder</li> </ul>
	Causas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno</li> <li>• Problema de las capacidades de los niños y niñas</li> <li>• Crisis de valores en la sociedad</li> <li>• Personalidad de los niños y niñas.</li> </ul>
	Métodos de resolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas adecuadas</li> <li>• Formas inadecuadas</li> </ul>

### **3.3. Tipo de investigación**

Esta investigación corresponde al tipo de investigación descriptiva correlacional.

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y estas variables, aparecen enunciadas y expuestas en los objetivos de la investigación. (Arias, 1999)

Mientras que:

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. (...) se mide el grado de relación entre dos o más variables que intervienen en el estudio, para luego medir y analizar esas correlaciones y evaluar sus resultados. La utilidad principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el

comportamiento de otras variables relacionadas” (Cortés e Iglesias, 2004, p. 21).

Así pues, primero el estudio describe las variables: inteligencia emocional y resolución de conflictos; para luego determinar la relación entre éstas.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación, “La inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura fue no experimental de corte transeccional correlacional.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular intencionadamente las variables. Se basa pues esencialmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después estudiarlos. (Dzull, 2013)

Es de corte transeccional ya que en este tipo de diseño se recogen los datos en un solo período, en un tiempo único o momento dado. En palabras de Rodríguez y Vargas, (2013, p. 4):

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede

Fue correlacional ya que este tipo de estudios evalúan el grado de relación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varias formas de evaluaciones en una única investigación, pero sin lanzarse a dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado; sólo investiga los niveles de relación entre las variables y las dimensiona. Sánchez (1998).

### **3.5. Población y muestra**

La Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, brinda educación primaria y secundaria y pertenece a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 de Huaura. Esta Institución Educativa cuenta con una población escolar de 1089 alumnos matriculados, de los cuales 699 alumnos

son de primaria (419 hombres y 280 mujeres) y 390 alumnos pertenecen al nivel secundario (247 hombres y 143 mujeres).

### 3.5.1. Población

Para nuestro trabajo de investigación hemos considerado al V Ciclo (5° y 6° grados de primaria), los cuales suman un total de 233 alumnos (140 hombres y 93 mujeres). La población estudiantil en el V ciclo está distribuida en 8 secciones por grado de estudio con 30 alumnos aproximadamente por aula (113 en quinto grado y 120 en sexto grado)

### 3.5.2. Muestra

Para llevar adelante la presente investigación se seleccionó una muestra de 145 alumnos del V Ciclo de edades comprendidos entre los 11 y 12 años de ambos sexos.

$$m = \frac{z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- M** = Tamaño de la muestra
- N** = Población
- Z** = Nivel de confianza (95% = 1.96)
- E** = Margen de error (5%)
- P** = probabilidad de ocurrencia (0.5)
- Q** = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96^2 \times 233 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(233-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{223.77}{1.54} = 145.30$$



**Tabla 4.**  
*Población y muestra*

<b>Niveles</b>	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
<b>Población:</b> Total estudiantes del V Ciclo de la Institución Educativa Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura	233	100
<b>Muestra: Segmento de estudiantes del V Ciclo.</b>	145	62

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

#### **3.6.1 Técnicas a emplear**

De acuerdo con Morales (1999), las técnicas son “*los procedimientos o conjuntos estructurados de actividades mediante las cuales se observan hechos de la realidad, se recogen datos o se analizan los resultados de una investigación.*” (p. 56). Tomando en consideración las características de esta investigación, la técnica que se ha considerado más viable fue la encuesta.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se emplearon en esta investigación fueron las siguientes:

**Técnica de observación:** de acuerdo con Hurtado (2007) “requiere que el investigador tenga acceso directo al evento en estudio” (p. 424). Esta se registró en una ficha de observación a ser aplicada a los niños y niñas directamente por los autores.

**Técnica de encuesta:** con el propósito de verificar objetivamente la relación de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los niños. Mirabal (1992) define a la encuesta como “una técnica que consiste en percibir y regular sistemáticamente, directamente o por medio de aparatos, fenómenos y conductas de individuos o grupos de individuos, para obtener conocimientos científicos”. (p. 123)

**Técnica de fichaje:** se utilizó esta técnica para la sustentación científica y tecnológica del problema de investigación.

### 3.6.2. Descripción de los instrumentos

Morales (1999) expresa que *“los instrumentos son objetos materiales que sirven para medir las observaciones y/o recopilar datos productos de investigaciones.”* (p. 52).

Con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, se aplicó una ficha de observación con preguntas para aplicar a los niños y niñas objeto de estudio. Acerca de este instrumento, Tamayo y Tamayo (1997) establece: *“un cuestionario representa un instrumento que contiene una serie de preguntas las cuales deben ser respondidas por el entrevistado”.* (p. 18).

#### Instrumentos de investigación

##### Ficha técnica.

Nombre original:	EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory.
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto – Canadá
Adaptación peruana:	Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares. (2003). Administración: Individual o colectiva
Formas:	Completa y abreviada
Duración:	Sin límite de tiempo (Forma completa: 20 a 30 minutos aproximadamente y abreviada de 10 a 15 minutos).
Aplicación:	Niños y adolescentes entre 7 y 18 años
Puntuación:	Calificación computarizada
Significación:	Evaluación de las habilidades emocionales y sociales
Tipificación:	Baremos peruanos
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico y en la investigación. Son usuarios potenciales aquellos profesionales que se desempeñan como psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros, tutores y orientadores vocacionales.
Materiales:	Un disquete que contiene: cuestionarios de la forma completa y abreviada, calificación computarizada y perfiles.

Características.

El BarOn ICE: NA es un inventario que integra conocimientos teóricos, fundamentos empíricos y una fina sofisticación de las técnicas psicométricas. El instrumento es confiable, válido y ofrece al usuario un número importante de características que incluyen:

- Una muestra normativa amplia (N: 3 374).
- Normas específicas de sexo y edad (4 diferentes grupos de edades entre los 7 y 18 años).
- Escalas multidimensionales que evalúan las características centrales de la inteligencia emocional.
- Una escala de impresión positiva para identificar a los que intentan crear una imagen exageradamente favorable de sí misma
- Un factor de corrección que permite al usuario un ajuste de las respuestas positivas que tienden a dar a los niños muy pequeños.
- Un índice de inconsistencia, que está diseñado para detectar el estilo de respuesta discrepante.
- Pautas para la administración, calificación y obtención de un perfil de resultados computarizados.
- Alta confiabilidad y validez. Usos del BarOn ICE: NA

El BarOn ICE: NA mide diversas habilidades y competencias que constituyen las características centrales de la inteligencia emocional. Puede ser como un instrumento rutinario de exploración en diversos ambientes tales como escuelas, clínicas, centros de atención juvenil y consultorios particulares. Los usuarios potenciales pueden ser psicólogos, médicos, trabajadores sociales, consejeros, maestros, enfermeras y personas especializadas en el trabajo con niños. Es un instrumento útil que brinda información sobre la inteligencia emocional y social de la persona. Es un instrumento autoadministrado, no se recomienda tomar a personas que no quieren cooperar o que no puedan responder de manera honesta al cuestionario. No puede ser usado con niños y adolescentes que presentan alteraciones emocionales severas o trastornos del desarrollo infantil, para niños o personas que tienen una pobre habilidad lectora.

## Baremo

Rangos	Pautas de interpretación
130 y más	Capacidad emocional y social atípica. Excelentemente desarrollada.
120 a 129	Capacidad emocional y social muy alta. Muy bien desarrollada.
110 a 119	Capacidad emocional y social alta. Bien desarrollado.
90 a 109	Capacidad emocional y social adecuada. Promedio.
80 a 89	Capacidad emocional y social baja. Mal desarrollada. Necesita mejorarse.
70 a 79	Capacidad emocional y social muy baja. Necesita mejorarse considerablemente.
69 y menos	Capacidad emocional y social atípica y deficiente. Nivel de desarrollo marcadamente bajo.

## Confiabilidad

Ugarriza, (2001) realizó la confiabilidad del test - retest cabe mencionar que el retest efectuado en una muestra de 60 niños cuya edad promedio fue 13.5 años reveló la estabilidad del inventario oscilando los coeficientes entre .77 y .88 tanto para la forma completa como para la abreviada. En cambio, en las muestras normativas peruanas además de los efectos del sexo y grupos de edad, se ha procedido también a examinar los efectos de la gestión y grupos de edad. La consistencia interna fue medida a través de método de coeficientes de alfa de Cronbach obteniendo coeficientes entre 0.00 confiabilidad muy baja y 1.00 confiabilidad perfecta. Los coeficientes de confiabilidad son bastantes satisfactorios a través de los diferentes grupos normativos a pesar que algunas escalas contienen poco número de ítems. La magnitud de las correlaciones inter ítems mejoran con el incremento de la edad.

## Validez.

La validez está destinada a demostrar cuán exitoso y eficiente es el instrumento en la medición del constructo ya que existe un número significativo de estudios que utilizando diversas metodologías, presentan la evidencia con que el instrumento mide de manera adecuada el constructo para el que fue diseñado medir. Según la normativa peruana la validación se ha centrado en dos aspectos: a) la validez del constructo del inventario y b) la multidimensionalidad de las diversas escalas. Otras evidencias de validez se focalizan en las relaciones

entre el BarOn ICE: NA versiones completa y abreviada con el I-CE de BarOn para adultos (Ugarriza, 2003) y la relación de BarOn ICE: NA según el sexo en una muestra de estudiantes universitarios y por otro lado la escala de depresión de Reynolds para niños y adolescentes con el BarOn ICE: NA, versiones completa y abreviada en un centro educativo estatal de Viña Alta.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

#### **3.7.1. Descriptiva**

Ha permitido recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se emplearon las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó, para ello, el SPSS (programa informático statistical package for social sciences versión 21.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos

#### **3.7.2. Inferencial**

Ha proporcionado la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La hipótesis general
- La hipótesis específicas

Se halló el **coeficiente de correlación de Spearman**,  $\rho$  (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

### **3.8. Aspectos éticos**

Desde el punto de vista deontológico, se consideró el respeto al participante, por lo que a través de entrevistas se les informó los objetivos de la investigación. Los colaboradores o participantes no serán identificados más que con la directora se consideraron los principios de confidencialidad y anonimato, los datos recogidos en la investigación fueron únicamente para el fin propuesto en este estudio. La participación fue voluntaria, para tal fin se solicitó que firmen la ficha de consentimiento informado. Todo lo anterior en concordancia con lo propuesto por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, que en el capítulo III sobre el apartado De la investigación señala en dos artículos 24 y 25. El artículo 24º plantea que “el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos” (CPP, 2018, p. 6). Por otra parte, el artículo 25 señala que “en todo proceso de investigación el psicólogo debe cautelar la primacía del beneficio sobre los riesgos para los participantes y tener en consideración que, la salud psicológica de una persona prevalece sobre los intereses de la ciencia y la sociedad” (CPP, 2018, p. 6). Asimismo, se les indicó que la información que proporcionarán a la investigadora será utilizada solo para el presente estudio, será confidencial y se reservará anónimamente sus datos personales de cada uno de los que aceptar participar en la investigación.

## IV. LOS RESULTADOS

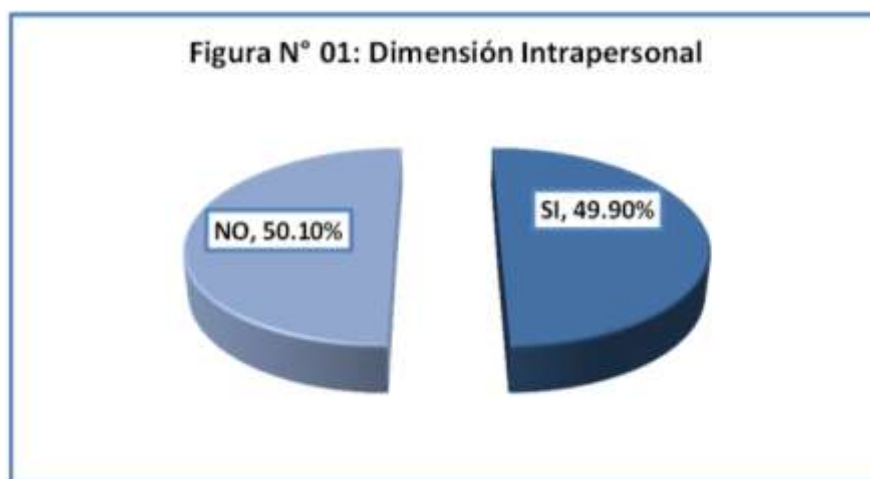
### 4.1. Análisis de los resultados

#### 4.1.1. Análisis estadísticos de la variable independiente: Desarrollo de la inteligencia emocional

**Tabla 5.**

*Intrapersonal*

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Intrapersonal				
Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	78	53.8	67	46.2
Es fácil decirle a la gente como me siento	73	50.3	72	49.7
Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos	73	50.3	72	49.7
Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	70	48.3	75	51.7
Puedo fácilmente describir mis sentimientos	70	48.3	75	51.7
Para mí es fácil decirle a las personas como me siento.	73	50.3	72	49.7
Me es fácil decirle a los demás mis sentimientos	70	48.3	75	51.7
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>49.9</b>	<b>508</b>	<b>50.1</b>



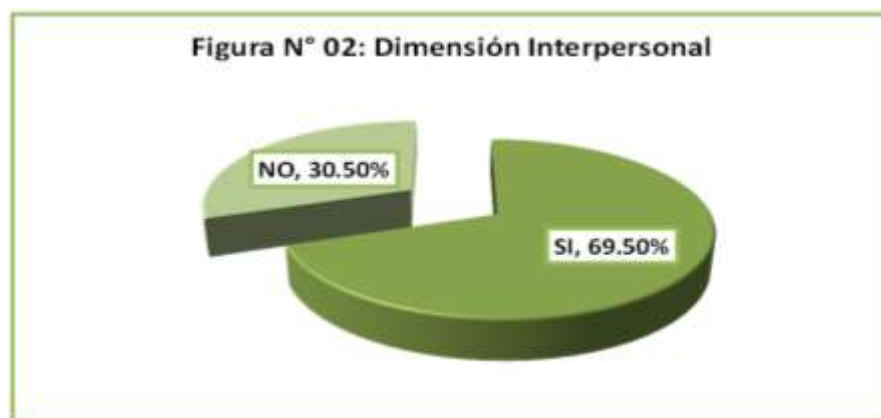
**Figura 1.** Dimensión Intrapersonal

### Interpretación

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados solo el 49.9% demuestra sus habilidades en la dimensión intrapersonal, mientras que al 50.1% le falta fortalecer estas capacidades.

**Tabla 6.**  
*Interpersonal*

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Interpersonal</b>				
Soy muy bueno para comprender como la gente se siente	77	53.1	68	46.9
Me importa lo que les sucede a las personas	63	43.4	82	56.6
Soy capaz de respetar a los demás	140	96.6	5	3.4
Tener amigos es importante	142	97.9	3	2.1
Intento no herir los sentimientos de las otras personas	94	64.8	51	35.2
Me agrada hacer cosas para los demás	82	56.6	63	43.4
Hago amigos fácilmente	143	98.6	2	1.4
Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	63	43.4	82	56.6
Me agradan mis amigos	143	98.6	2	1.4
Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	98	67.6	47	32.4
Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	63	43.5	82	56.5
<b>TOTAL</b>	<b>1108</b>	<b>69.5</b>	<b>487</b>	<b>30.5</b>



**Figura 2.** Dimensión Interpersonal

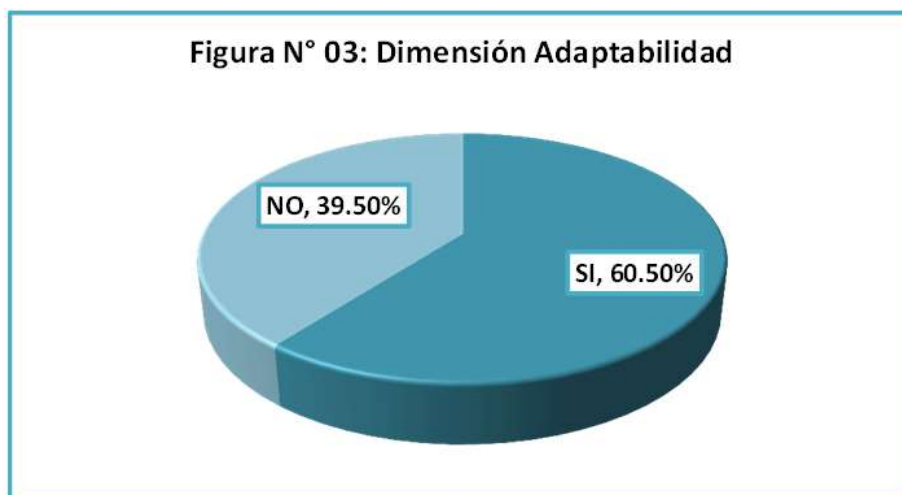
### Interpretación

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 69.5% demuestra sus habilidades en la dimensión interpersonal, mientras que al 30.5% le falta fortalecer estas capacidades.



**Tabla 7.**  
*Adaptabilidad*

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Adaptabilidad				
Puedo mantener la calma cuando estoy molesto	78	53.8	67	46.2
Me es difícil controlar mi cólera	85	58.6	60	41.4
Me molesto demasiado de cualquier cosa	66	45.5	79	54.5
Trato de no pelear con la gente.	97	66.9	48	33.1
Tengo buen genio	89	61.4	56	38.6
Demoro en molestarme	85	58.6	60	41.4
Trato de no sentirme molesto por mucho tiempo	102	70.3	43	29.7
No me es difícil esperar mi turno	110	75.9	35	24.1
Cuando me molesto, trato de actuar con tranquilidad	78	53.8	67	46.2
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>60.5</b>	<b>515</b>	<b>39.5</b>



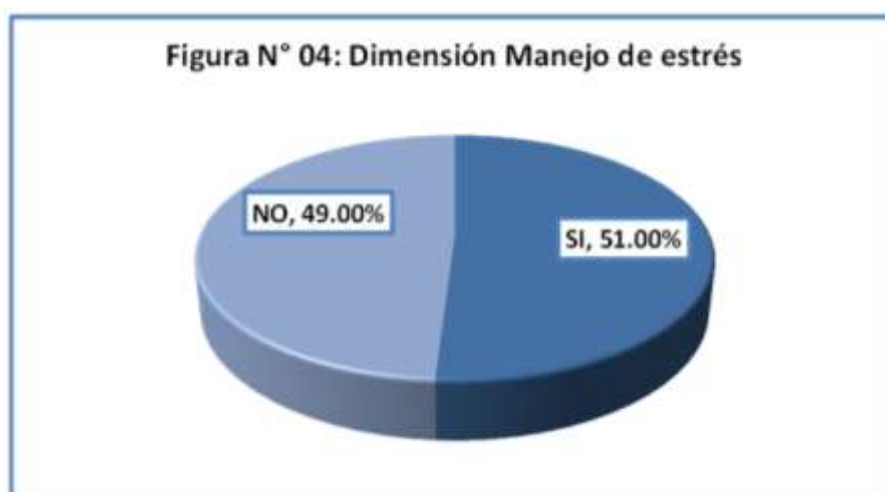
**Figura 3.** Dimensión Adaptabilidad

### Interpretación

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 60.5% demuestra sus habilidades de adaptabilidad ante diversas situaciones, mientras que al 39.5% le falta fortalecer estas capacidades.

**Tabla 8.***Manejo de estrés*

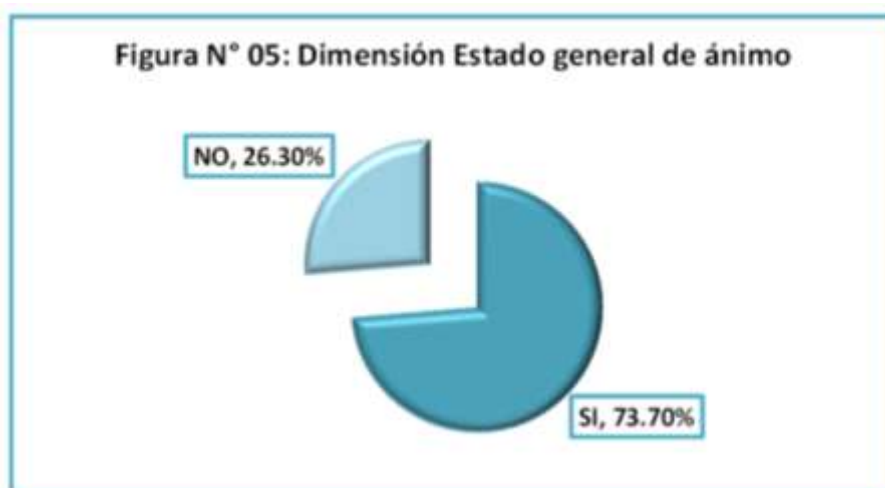
DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Manejo de estrés				
Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles	85	58.6	60	41.4
Es fácil para mí comprender las cosas nuevas	77	53.1	68	46.9
Puedo comprender preguntas difíciles	77	53.1	68	46.9
No me doy por vencido ante un problema hasta que lo resuelvo	55	37.9	90	62.1
Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles	77	53.1	68	46.9
Soy bueno para resolver los problemas	89	61.4	56	38.6
Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones	77	53.1	68	46.9
Aun cuando las cosas sean difíciles no me doy por vencido.	55	37.9	90	62.1
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>51.0</b>	<b>568</b>	<b>49.0</b>

**Figura 4.** Dimensión Manejo de estrés**Interpretación**

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 51.0% demuestra sus habilidades en el manejo de estrés, mientras que al 49.0% le falta fortalecer estas capacidades.

**Tabla 9.***Estado general de ánimo*

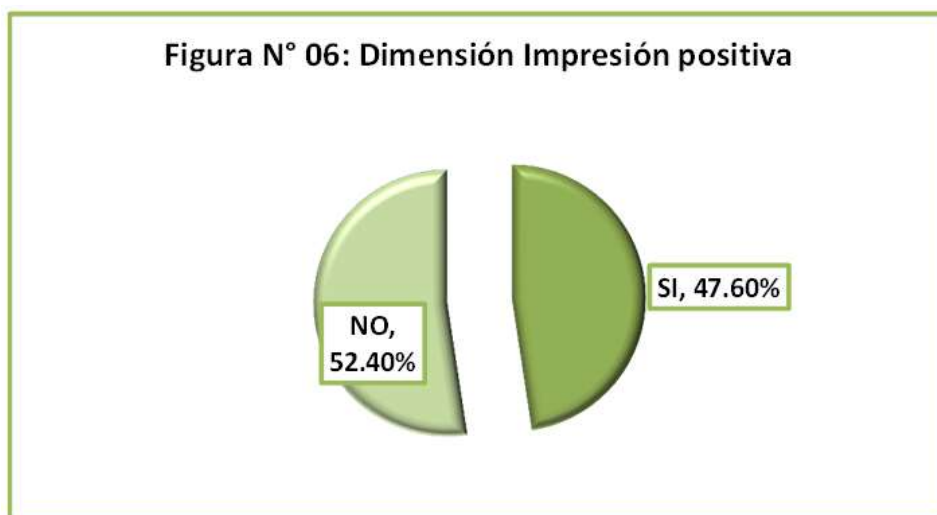
DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Estado general de ánimo				
Me gusta divertirme	145	100	0	0.0
Soy feliz	97	66.9	48	33.1
Me siento seguro de mí mismo	77	53.1	68	46.9
Pienso que las cosas que hago salen bien	97	66.9	48	33.1
Espero lo mejor	110	75.9	35	24.1
Sé que las cosas saldrán bien	97	66.9	48	33.1
Sé cómo divertirme	145	100	0	0.0
Me siento feliz con la clase de persona que soy	97	66.9	48	33.1
Me gusta la forma como me veo	97	66.9	48	33.1
<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>73.7</b>	<b>343</b>	<b>26.3</b>

**Figura 5.** Dimensión Estado general de ánimo**Interpretación**

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 73.7% demuestra un estado general de ánimo positivo, mientras que al 26.3%, demuestra lo contrario.

**Tabla 10.**  
*Impresión positiva*

DIMENSIONES / INDICADORES	SI		NO	
	N°	%	N°	%
<b>Impresión positiva</b>				
Me gustan todas las personas que conozco	78	53.8	67	46.2
Pienso bien de todas las personas	74	51.0	71	49.0
Nada me molesta	74	51.0	71	49.0
Debo decir siempre la verdad	78	53.8	67	46.2
Pienso que soy el mejor en todo lo que hago	55	37.9	90	62.1
No tengo días malos	55	37.9	90	62.1
<b>TOTAL</b>	<b>414</b>	<b>47.6</b>	<b>456</b>	<b>52.4</b>



**Figura 6.** Dimensión Impresión positiva

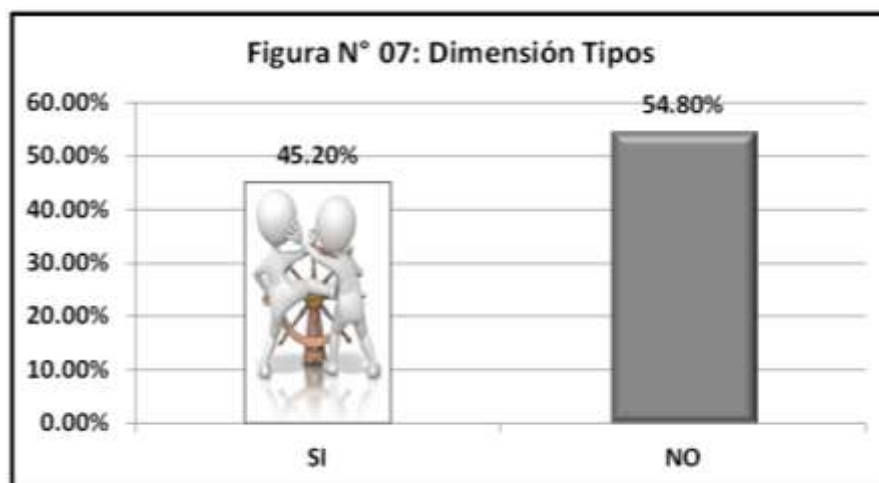
### Interpretación

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados solo el 47.6% manifiesta tener una impresión positiva de su entorno, mientras que el 52.4% demuestra lo contrario.

#### 4.1.2. Análisis estadísticos de la variable dependiente: resolución de conflictos

**Tabla 11.**  
*Tipos*

Tipos	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Hay niños y niñas que constantemente interrumpen al docente con risas, retos al docente, etc.	92	63.4	53	36.6
Hay niños y niñas que se evaden del aula por las malas relaciones con los docentes	5	3.4	140	96.6
Hay agresiones de estudiantes a los docentes: faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física	0	0.0	145	100
Las agresiones de los docentes al alumno: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar,	6	4.1	139	95.8
Hay vandalismo: robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.	145	100	0	0.0
Hay maltrato entre iguales por abuso de poder: agresión física, la agresión verbal, las amenazas, y por último, el acoso escolar	145	100	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>45.2</b>	<b>477</b>	<b>54.8</b>



**Figura 7.** Dimensión Tipos

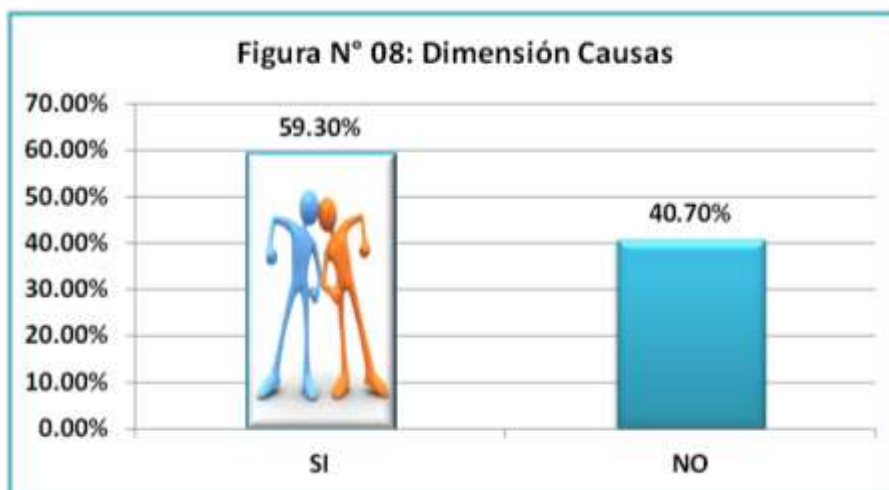
#### **Interpretación:**

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 45.2% manifiesta que en su aula se suscitan diversos tipos de conflictos, mientras que el 54.8% considera lo contrario.

**Tabla 12.**

*Causas*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Los conflictos se dan por que los niños se aburren en clases	78	53.8	67	46.2
Los niños no tienen capacidad para controlar sus emociones	92	63.4	53	36.6
Los conflictos se producen por que los niños no respetan a los mayores	85	58.6	60	41.4
Por la desmotivación de los niños y niñas	97	66.9	48	33.1
Los niños todo se lo toman a la broma	78	53.8	67	46.2
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>59.3</b>	<b>295</b>	<b>40.7</b>



**Figura 8.** Dimensión Causas

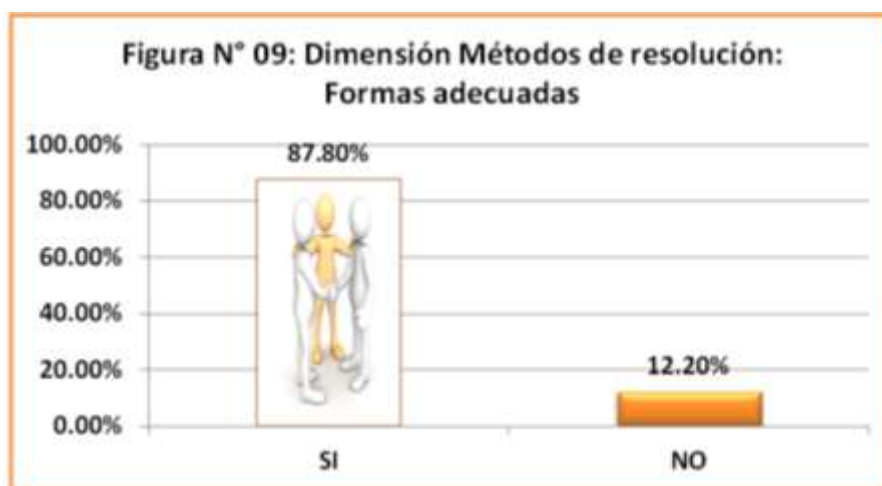
**Interpretación:**

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 59.3% es consciente de las causas de los conflictos que se producen en sus aulas, mientras que el 40.7%, demuestra lo contrario.

**Tabla 13.**

*Métodos de resolución formas adecuadas*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Métodos de resolución: Formas adecuadas</b>				
Para resolver un conflicto, los docentes apelan a la voluntad de ambas partes para salir del conflicto de una mejor manera posible	132	91.0	13	9.0
Los docentes dejan que se calmen los niños cuando están discutiendo en el aula	100	69.0	45	31.0
El docente le da importancia a los acuerdos que existen en ambas partes	145	100	0	0.0
El docente busca remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema	132	91.0	13	9.0
<b>TOTAL</b>	<b>509</b>	<b>87.8</b>	<b>71</b>	<b>12.2</b>



**Figura 9.** Dimensión Métodos de resolución – Formas adecuadas

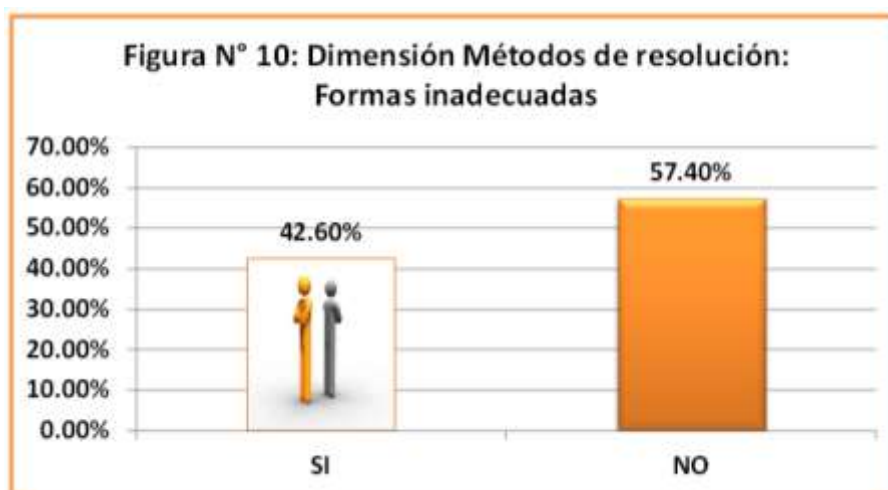
**Interpretación:**

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados solo el 87.8% considera que los docentes utilizan métodos adecuadas para resolver los conflictos del aula, mientras que el 12.2% considera lo contrario.

**Tabla 14.**

*Métodos de resolución. Formas inadecuadas*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Métodos de resolución: Formas inadecuadas</b>				
Ante un conflicto, atacas a la persona	66	45.5	79	54.5
Dificultas la comunicación	66	45.5	79	54.5
Prefieres ignorar que existe un conflicto o lo desplazas a otros individuos	55	37.9	90	62.1
Generalmente dramatizas el problema	58	40.0	87	60.0
Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal	55	37.9	90	62.1
Ante un conflicto, buscas siempre un culpable	55	37.9	90	62.1
No comunicas el problema tal y como es	78	53.8	67	46.2
<b>TOTAL</b>	<b>433</b>	<b>42.6</b>	<b>582</b>	<b>57.4</b>



**Figura 10.** Dimensión Métodos de resolución – Formas inadecuadas

Interpretación:

En la figura anterior, vemos que, del total de estudiantes encuestados el 42.6% es consciente que utilizan métodos inadecuados para resolver los conflictos con sus compañeros, mientras que el 57.4% considera lo contrario.



## 4.2. Generalización entorno la hipótesis general

### 4.2.1. Hipótesis general

**Ha:** Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Tabla 15.**

*Relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos*

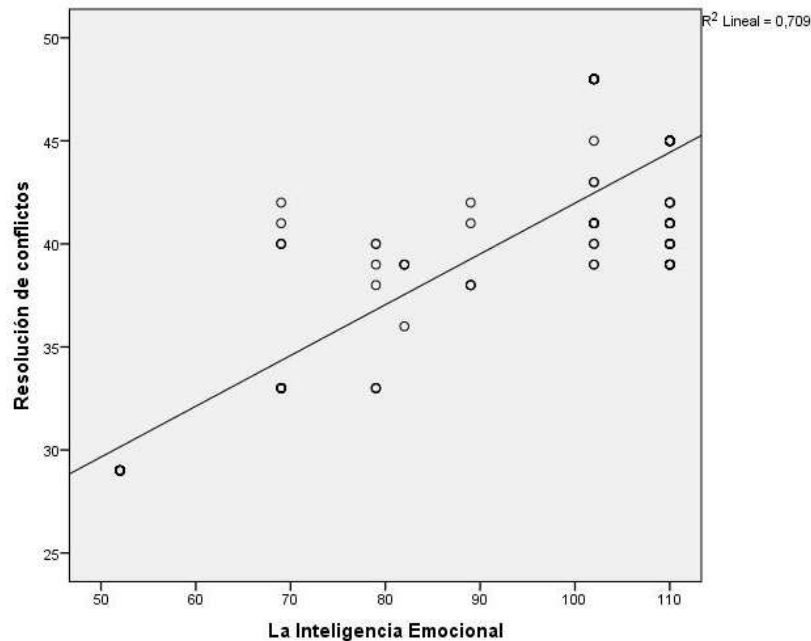
		Correlaciones		
			La Inteligencia Interpersonal	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	La Inteligencia Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,813$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 11.** La inteligencia emocional y la resolución de conflictos

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

- Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.
- H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Tabla 16.**

*Relación entre la inteligencia intrapersonal y la resolución de conflictos*

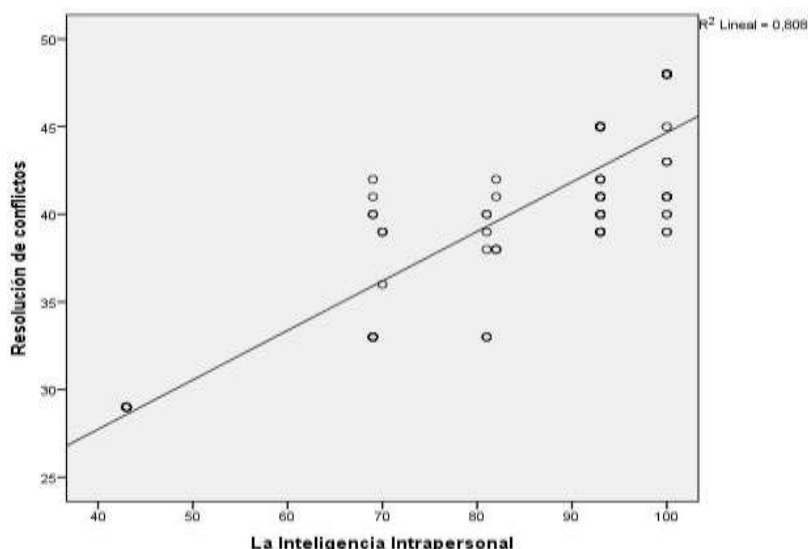
Correlaciones				
			La Inteligencia Intrapersonal	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	La Inteligencia Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	145	145
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	145	145

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

Como se muestra en la tabla 15, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,849$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 12.** La inteligencia intrapersonal y la resolución de conflictos

### 4.2.3. Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Tabla 17.**

*Relación entre la inteligencia interpersonal y la resolución de conflictos*

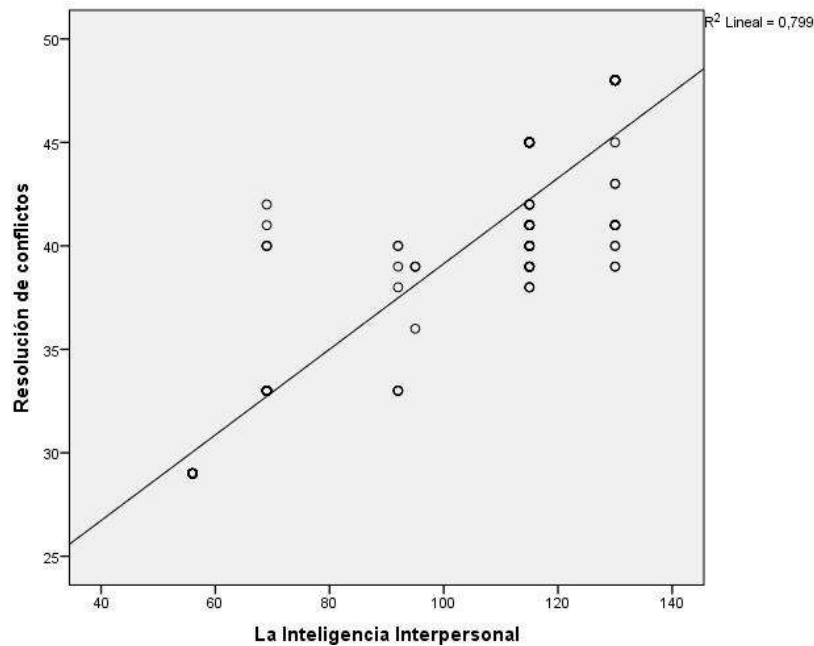
		<b>Correlaciones</b>		
			La Inteligencia Interpersonal	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	La Inteligencia Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,753$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buen**a.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 13.** La inteligencia interpersonal y la resolución de conflictos

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

- Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.
- H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Tabla 18.**

*Relación entre la adaptabilidad y la resolución de conflictos*

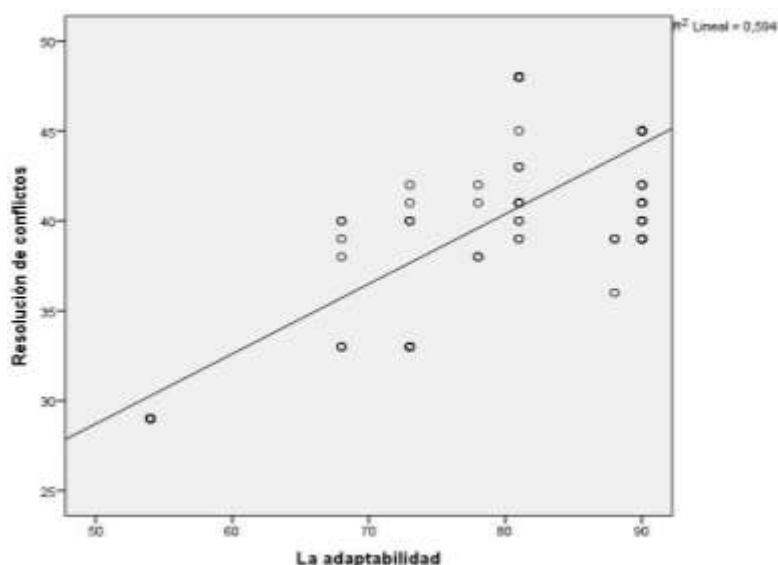
Correlaciones				
			La adaptabilidad	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	La adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,592$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 14.** La adaptabilidad y la resolución de conflictos

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

**Tabla 19.**

*Relación entre el manejo del estrés y la resolución de conflictos*

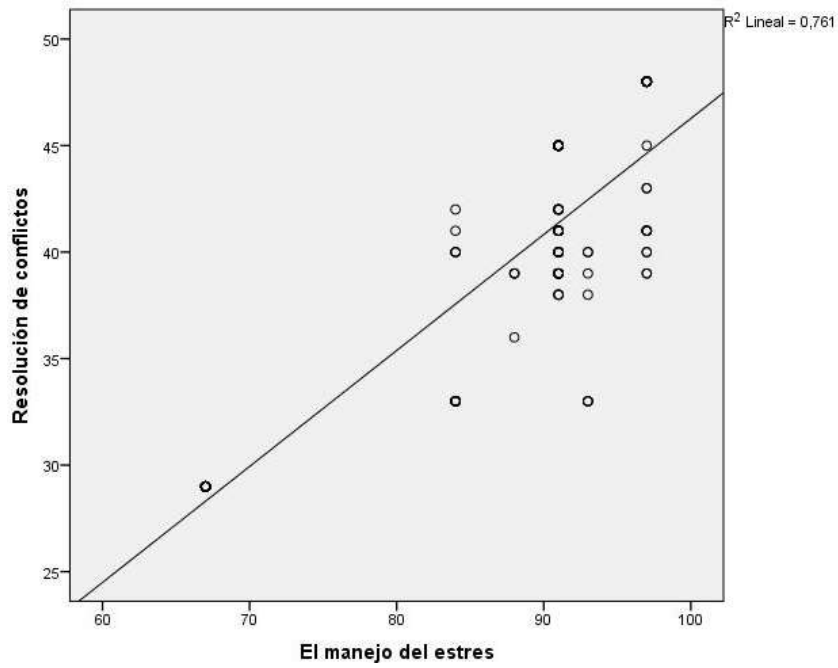
		<b>Correlaciones</b>		
			El manejo del estrés	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	El manejo del estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

Como se muestra en la tabla 18 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,797$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buen**a.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 15.** El manejo del estrés y la resolución de conflictos



## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, donde la prueba de validez del instrumento se consideró el uso del alpha de Cronbach. La consistencia interna fue medida a través de método de coeficientes de alfa de Cronbach obteniendo coeficientes entre 0.085 confiabilidad. Los coeficientes de confiabilidad son bastantes satisfactorios a través de los diferentes grupos, se afirma que los instrumentos son fiables y consistentes de acuerdo con la tabla de valores de alfa de Cronbach y de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede establecer lo siguiente discusión:

- 1) Según los resultados estadísticos obtenidos de la hipótesis general, se aplicó la prueba estadística rho de Spearman, donde el valor de significancia estadística es de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe una relación significativa. Como se muestra en la tabla 14, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,813$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena. Asimismo, Gálvez (2014) encontró en su investigación titulada Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo. Tuvo como objetivo principal estableciendo que sí existe relación entre la inteligencia emocional y los manejos de conflicto de los puestos de los trabajos, utilizaron los coeficientes de correlaciones de Pearson; relacionado con el resultado que obtuvieron que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de inteligencias emocionales y manejo de conflictos. Sin embargo, Yacavilca (2017) en su estudio sobre Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017

encontró que existe relación significativa entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa a nivel moderado o regular ( $R_s=0,519^{**}$  y  $p=0,00$ ).

- 2) En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 1, como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,849$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena. Chávez y Posso (2011), en su tesis Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los niños del primer año de Educación Básica de la ciudad de Atuntaqui en el año lectivo 2010 – 2011, determinaron que los maestros consideran que los problemas intrafamiliares y el entorno donde viven los niños, repercuten en el desarrollo emocional, y estos problemas intrafamiliares están dentro de la dimensión intrapersonal de la inteligencia y hay cierta coincidencia en sus resultados en relación al nuestro.
- 3) En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0, 753$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena. Manrique (2012) desarrolló la investigación: inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V Ciclo Primaria de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao. Con relación a la dimensión interpersonal también encontró una relación débil entre la escala interpersonal y rendimiento académico de las áreas de matemáticas

poniendo en consideración que las matemáticas ayudan a ser personas más analíticas y tienen mayor facilidad para resolución de problemas.

- 4) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,592$ , con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada. Manrique (2012) como en el análisis anterior, encontró que no existe relación entre la escala adaptabilidad y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes del V Ciclo del nivel primaria y Zambrano (2011) realizó la investigación: Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una Institución Educativa del Callao de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú, concluyendo en esta dimensión adaptabilidad que un mayor porcentaje de estudiantes se encuentran en un nivel adecuado de adaptabilidad y afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional adaptabilidad y el rendimiento académico, es importante destacar la impredecibilidad de los componentes psicológicos específicamente en el área de inteligencia emocional.
- 5) En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 4, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,797$ , con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena. Zambrano (2011) también afirma que existe relación positiva significativa entre el cociente emocional del componente manejo del estrés y el rendimiento académico ,

siendo la variable causal que es la inteligencia emocional y la dimensión manejo de estrés podemos encontrar que se relacionan y que como dice Goleman (1996), “La inteligencia emocional, es aprendida a medida que avanzamos por la vida y aprendemos de nuestras experiencias, nuestra aptitud, en ese sentido puede continuar creciendo, quien destacaba la relevancia de la inteligencia emocional por encima del coeficiente intelectual, para alcanzar el éxito tanto profesional como personal se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en una mismo y en los demás”.

## VI. CONCLUSIONES

Habiendo culminado esta investigación plasmada en nuestra tesis, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

- 1) Se logró establecer que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. con un coeficiente de correlación igual a 0,813 que es una magnitud buena.
- 2) Se pudo determinar que existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos, en los la estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura. que muestra un coeficiente correlación de 0,849 de muy buena magnitud.
- 3) También logramos determinar la relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos, en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, que muestra un coeficiente correlación de 0,753 que es de buena magnitud.
- 4) Así mismo, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos, en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, que muestra un coeficiente correlación de 0,592 que es un valor de moderada magnitud.
- 5) Finalmente, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos, en los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura, que muestra un coeficiente correlación de 0,797 que indica una buena magnitud.

## VII. RECOMENDACIONES

Producto del estudio realizado, es necesario proponer algunas recomendaciones que son pertinentes, y que están dirigidas a garantizar el desarrollo integral de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura., a continuación se mencionan:

- 1) Al determinar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos entre los estudiantes, recomendamos que el área de bienestar del educando tome en cuenta ese resultado y programe charlas sobre inteligencia emocional y la resolución de conflictos para mejorar y replantear las estrategias para garantizar el desarrollo integral y continuo de los estudiantes.
- 2) Al determinar que existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes, recomendamos a los docentes a generar, actividades estratégicas en el aula que generen y potencien el desarrollo afectivo de los estudiantes, motivando su atención, concientización e iniciativa personal.
- 3) Al determinar que existe una relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los estudiantes recomendamos que el área psicopedagógica a través del plan lector generar espacios de diálogo y reflexión que se anticipe a la generación de conflictos.
- 4) Al determinar que existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos, en los estudiantes recomendamos que el departamento de psicopedagogía en coordinación con los docentes promuevan buenas prácticas orientadas a la mejora de la adaptabilidad de los estudiantes.
- 5) Al determinar que existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos, en los estudiantes recomendamos que se den una serie de talleres para que los alumnos mejoren su manejo del estrés con el fin de reforzar conductas con inteligencia emocional, tanto en el aula como en su vida cotidiana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángeles, R, (2011) Aplicación de un programa de intervención en valores para la resolución de conflictos dirigido a las estudiantes del Tercer Grado "A" de la Institución Educativa "Sara A. Bullón" de Lambayeque, durante el año 2011. Universidad César Vallejo. Pimentel. Perú. Recuperado: <http://myslide.es/documents/tesis-pilar-para-sustentar.html>
- Andrade, X. (2017) La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador (Tesis doctoral). Universidad de Alicante, España.
- Arias, F (1999) *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Inventario de Cociente Emocional*. Canadá. Multi-Health Systems. Inc.
- Bastidas, J (1999). *El perfil humano de mediadores, negociadores y conciliadores*. En los medios alternativos de resolución de conflictos (2a. ed.). Venezuela: Instituto de Estudios Jurídicos.
- Bisquerra, R (s.f.). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Recuperado Noviembre 8, 2019 [http://www.xtec.cat/crp-santcugat/emocional\\_rafelbisquerra.htm](http://www.xtec.cat/crp-santcugat/emocional_rafelbisquerra.htm)
- Bisquerra, R. (2000) *Educación emocional y bienestar*. Editorial Praxis. Barcelona. España.
- Bechara, A., Tranel, D. & Damasio, A. (2000). *Juicio pobre a pesar del alto intelecto: Pruebas neurológicas para Inteligencia Emocional*. En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional Intelligence* (pp. 192-215). San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Camacho, B. (2011) *La Mediación Escolar. Método Alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar*. Universidad Metropolitana. Venezuela. Recuperado de: [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis\\_Educacion/Curriculo\\_ens\\_2011/BCamachoMelendez%20\(SEGURO\).pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Curriculo_ens_2011/BCamachoMelendez%20(SEGURO).pdf)

- Chávez, X. y Posso, María (2011) “Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los niños del primer año de Educación Básica de la ciudad de Atuntaqui en el año lectivo 2010 – 2011”. Universidad Técnica del Norte. Ibarra. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1893/1/FECYT%201099%20TESIS.pdf>
- Congreso de la República. (2011). Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Mayo, 3, 2020, de Diario Oficial El Peruano Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29719.pdf>
- Casamayor y otros (2002) *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*. GRAO. Barcelona
- Cooper, R. y Sawf A. (1998), *Gestión del proceso enseñanza-aprendizaje*
- Coser, L. (s/f). *Las funciones del conflicto social*. México
- Darwin, C. (1872). *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*. Madrid: Alianza.
- Davies, M., Stankov, L. y Roberts, R. D. (1998). *Inteligencia emocional. En busca de una construcción difícil de alcanzar. Revista de Personalidad y Psicología Social*.
- Decreto Supremo N° 010-2012-ED. *Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719 - Ley que promueve la convivencia sin Violencia en las instituciones educativas*
- Defensor del Pueblo UNICEF (2000) *Violencia escolar. El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*. Elaborado por C. del Barrio, E. Martín, I. Montero, L. Hierro, I. Fernández, H. Gutiérrez y E. Ochaita. Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Dzull, M (2013) *Aplicación básico de los métodos científicos. Diseño no experimental*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Recuperado Noviembre, 8, 2019 [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)



- Elias, M. J., Tobias, S. E. y Friedlander, B. S. (1999): *Educar adolescentes con inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza Janés
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2003). *Inteligencia emocional y depresión*. Encuentros en Psicología Social, 1 (5), 251-254.
- Gardner, H. (1995) *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. (Trad. Cast. Kairós, 1996). España.
- Gibbs, N. (1995) «El factor EQ», en Time, October 2, pp. 60-68.
- Goleman, D. (1995) *Inteligencia emocional*. Por qué es importante el cociente intelectual. Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1997) *La Inteligencia Emocional Traducción Elsa mateo* 4ta. Edición. México Javier Vergara editor S.A. pp. 397
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill México.
- Hurtado, J. (2007) *Metodología de la Investigación Holística*. Editorial Sypal. Venezuela.
- LeDoux, J. (1996). *El Cerebro emocional*. Nueva York: Simon and Shuster
- Leuner, B. (1966). *La Inteligencia emocional y la emancipación*. La práctica de la psicología infantil y psiquiatría infantil, 15, 196-203.
- López, C. (2004) *Inteligencia Emocional y rendimiento académico en adolescentes*. Universidad Pedagógica Nacional. Guatemala.
- Mayer J. Salovey P. & Caruso D. (2000). “*La Inteligencia Emocional como Zeitgeist, como personalidad, y como una capacidad mental*”. In R. Bar - On & D. Parker (Eds.), *The Handbook of emotional intelligence* (pp. 92- 117). San Francisco, C.A., Jossey - Bass.
- Manrique, F. (2012) *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en estudiantes del V Ciclo Primaria de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Manrique\\_](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Manrique_)

Inteligencia-emocional-y-rendimiento-acad%C3%A9mico-en-estudiantes-del-V-ciclo-primaria-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-Ventanill.pdf

Martín, E., Rodríguez, V. y Marchesi, A. (2003) Encuesta sobre las relaciones de convivencia en los centros. FUHEM/IDEA

Minedu (2013). Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Recuperado Diciembre 6, 2019, de: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

Mirabal, J. (1992). Diccionario de Psicología. Caracas: Panapo. Pág. 123

Mora, G. y Olmedo, S. (2011) La Comprensión Lectora en el desarrollo de la Inteligencia Lingüística Verbal de los niños de segundo, tercer y cuarto año de Educación Básica de la Escuela “Luis Aurelio Gonzales”, Parroquia San Vicente, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2010 – 2011. Recuperada el 10 de setiembre del 2014 de: <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/574/1/TESIS.pdf>

Morales, V. (1999). Planeamiento y Análisis de Investigaciones. Serie Alma Mater. Ediciones El Dorado: Caracas. Pág. 52, 56.

Mujica, R (2016) Los problemas de conducta y desmotivación de los estudiantes Recuperado Julio, 6, 2019 de: <https://blog.docentes20.com/2016/08/los-problemas-de-conducta-y-la-desmotivacion-de-los-estudiantes/>

Payne, W.L. (1983/1986). Un estudio de la emoción: el desarrollo de la inteligencia emocional; auto-integración; en relación con el miedo, el dolor y el deseo. p. 203A (University microfilms No. AAC 8605928)

Pérez, A (2012) Inteligencia emocional y toma de decisiones en la banca universal. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. Recuperado Julio, 6, 2019 de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094732/cap01.pdf>

Pérez, G. y Pérez, Ma. V. (2011). Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento. Edit. Narcea

- Pérez, W (2018) ¿Qué son los antecedentes en el proyecto de investigación?- Recuperado Julio 6, 2019 de: <https://elsancarlistau.com/2018/02/28/que-son-los-antecedentes-en-el-proyecto-de-investigacion/>
- Salovey, P & Mayer J. (1990) "Inteligencia Emocional". Imaginación, Conocimiento y Personalidad. Nueva York. Vol. 9. pp. 185-211.
- Sánchez, H. (1998) Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Editorial Mantaro. Lima 176
- Shapiro, L. (1997) *La Inteligencia Emocional de los Niños*. Traducción castellano de Alejandro Tiscornia España. Javier Vergara editor S.A. pp. 305
- Skinner, B. F. (1938). *La conducta de los organismos: Un análisis experimental*. Cambridge, Massachusetts: B.F. Skinner Foundation.
- Steiner, C. (1997) El logro de Alfabetización Emocional. Londres: Bloomsbury.
- Sternberg, R. J. (2000). *El concepto de inteligencia*. En R.J. Sternberg. La Inteligencia Emocional como predictor del rendimiento académico en estudiantes universitarios 129 (Ed.), *Manual de Inteligencia* (pp. 3-15). Nueva York: Cambridge University Press.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa. Pág. 18
- Tjosvold, D. (1993). *Aprender a manejar el conflicto*. N.Y.: Lexington Books. P. 23
- Thorndike, E. L. 1920. *Inteligencia y sus empleos*. La Revista de Harper. New York, Jan., Nº 140, pp. 227-35.
- Ugarriza, N. (2003). La evaluación de la inteligencia emocional a través del test Inventario de BarOn (I - CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Lima: Libro Amigo
- Urquidi, E (1999). *Mediación, solución a conflictos sin litigios*. México: Centro de Resolución de Conflictos. P. 23
- Villamediana, J., Donado, A. y Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, Inteligencia Emocional y Desarrollo moral. Revista Dimensión empresarial, 13 (1), 73-94.
- Watson, J. B. (1924/1961). *El Conductismo*. Buenos Aires: Paidós.

- Wesler, D. (1973) *La medida de la inteligencia del adulto*. Ediciones Huáscar. Buenos Aires. P. 3
- Young, P. (1943). *Usted no es lo que esperaba*. New York: William Morrow.
- De Sousa, L. (2009) *Competencias Emocionales y Resolución de Conflictos Interpersonales en el Aula*. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lfb/ficha.htm>
- Extremera, N., y Fernández- Berrocal P. (2004). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 6 (2), 4-8. Recuperado: <http://redil.uabc.mx/vol6no2/contenido-extremera-htm/>
- Gabel, R. (2005) *Inteligencia Emocional Perspectivas y Aplicaciones Ocupacionales*. Universidad de ESAN. Lima. Perú. Recuperado el 14 de abril del 2014 de: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Frausto, A., Barragán, C., y Aguilar, D. (2005). *Perfil de inteligencia emocional de los estudiantes de la escuela Normal "Manual Ávila Camacho" de Zacatecas*. Recuperado de: [www.enufmorelia.edu.mx/PPS.../InteligenciaEmocional.pdf](http://www.enufmorelia.edu.mx/PPS.../InteligenciaEmocional.pdf).
- Lopes, P., Salovey, P., y Straus, R. (2003). Emotional intelligence personality and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 35 (3), 641-658.
- Quintanilla, V. y Tacuri, E. (2011) *La Inteligencia Emocional como mejora en el Rendimiento Académico de los niños y niñas de Cuarto Año de Educación Básica del Colegio Militar N° 6 "Combatientes de Tapi" del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo en el período lectivo 2010-2011*. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Ecuador. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/130894268/LA-INTELIGENCIA-EMOCIONAL-pdf#scribd>
- Rodríguez, M y Vargas, D (2013) *Diseños cuantitativos de investigación*. Universidad Yacambú. Caracas, Venezuela. Recuperado de: [https://issuu.com/divargase/docs/dise\\_\\_o\\_no\\_experimental\\_transeccion](https://issuu.com/divargase/docs/dise__o_no_experimental_transeccion)

S/A. (2020). Curso «Inteligencia Emocional y resolución de conflictos». Mayo, 4, 2020, de AFOE Sitio web: <https://www.afoe.org/curso/inteligencia-emocional-resolucion-conflictos/>

Forma *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Historia, Geografía y Economía en Alumnos del Segundo de Secundaria de una Institución Educativa del Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011\\_Zambrano\\_Inteligencia-emocional-y-rendimiento-acad%C3%A9mico-en-Historia-Geograf%C3%ADa-y-Econom%C3%ADa-en-alumnos-de-segundo-de-secundaria-de-una-insti.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011_Zambrano_Inteligencia-emocional-y-rendimiento-acad%C3%A9mico-en-Historia-Geograf%C3%ADa-y-Econom%C3%ADa-en-alumnos-de-segundo-de-secundaria-de-una-insti.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20334 GENERALÍSIMO DON JOSÉ DE SAN MARTIN DE HUAURA 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura?</p> <p><b><u>Problema específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo?</li> </ul>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b> Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa N° 20334 “Generalísimo Don José de San Martín” de Huaura.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la resolución de</li> </ul>	<p><b><u>Variable 1:</u></b> <b><u>Inteligencia Emocional</u></b> Dimensiones:</p> <p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de estrés</p> <p><b><u>Variable 2:</u></b> <b><u>Resolución de conflictos</u></b> Dimensiones:</p> <p>Tipos</p> <p>Causas</p> <p>Métodos de resolución</p>	<p><b><u>Tipo De investigación:</u></b> Aplicada con un enfoque cuantitativo.</p> <p><b><u>Nivel de Investigación:</u></b> Descriptivo-correlacional.</p> <p><b><u>Diseño de investigación:</u></b> No experimental de corte transeccional correlacional. <b><u>Población:</u></b> V Ciclo (5° y 6° grados de primaria), los cuales suman un total de 233 alumnos (140 hombres y 93 mujeres) de la Institución Educativa N°</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> </ul>	<p>conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y la resolución de conflictos en los la estudiantes del V ciclo.</li> </ul>		<p>20334 Generalísimo Don José De San Martín de Huaura.</p> <p><u>Muestra</u> 145 alumnos del V Ciclo de edades comprendidos entre los 11 y 12 años de ambos sexos. Muestra</p>
---	--	--	--	---



**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	INDICES
Inteligencia emocional (IE)	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprensión de sus emociones con facilidad.</li> <li>▪ Expresión de sus sentimientos y emociones sin dañar sentimientos de los demás.</li> <li>• Reconocimiento de los aspectos positivos y negativos de sus emociones</li> </ul>	10	S: Siempre CS: Casi siempre AV: A veces N: Nunca
	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.</li> <li>• Demostración de una escucha activa a los demás</li> <li>• Comprende con facilidad los sentimientos de los demás.</li> </ul>	10	
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de flexibilidad en el manejo de sus actitudes.</li> <li>• Facilidad de adaptación a los cambios ambientales.</li> <li>• Aplicación de estrategias en la solución de problemas cotidianos</li> </ul>	10	
	Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de calma y tranquilidad ante situaciones adversas.</li> <li>• Demostración de control de sus impulsos.</li> <li>• Respuesta adecuada a eventos estresantes</li> </ul>	10	
	TOTAL			

VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Resolución de conflictos				
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES
Resolución de conflictos	Tipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disrupción</li> <li>• Absentismo</li> <li>• Agresividad de estudiantes a los docentes</li> <li>• Agresividad de los docentes al alumno</li> <li>• Vandalismo</li> <li>• Maltrato entre iguales por abuso de poder</li> </ul>	6	S: Siempre CS: Casi siempre AV: A veces N: Nunca
	Causas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno</li> <li>• Problema de las capacidades de los niños y niñas</li> <li>• Crisis de valores en la sociedad</li> <li>• Personalidad de los niños y niñas.</li> </ul>	5	
	Métodos de resolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas adecuadas</li> <li>• Formas inadecuadas</li> </ul>	6	
	<b>TOTAL</b>		17	

### Anexo 3: Instrumentos

## CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

### INSTRUCCIONES

Tienes que ser muy sincero y contestar lo que realmente sientes. Gracias.

DIMENSIONES	SI	%	NO	%
<b>Intrapersonal</b>				
1. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
2. Es fácil decirle a la gente como me siento				
3. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos				
4. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
5. Puedo fácilmente describir mis sentimientos				
6. Para mí es fácil decirle a las personas como me siento.				
7. Me es fácil decirle a los demás mis sentimientos				
<b>Interpersonal</b>				
8. Soy muy bueno para comprender como la gente se siente				
9. Me importa lo que les sucede a las personas				
10. Soy capaz de respetar a los demás				
11. Tener amigos es importante				
12. Intento no herir los sentimientos de las otras personas				
13. Me agrada hacer cosas para los demás				
14. Hago amigos fácilmente				
15. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
16. Me agradan mis amigos				
17. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
18. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada				
<b>Adaptabilidad</b>				
19. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto				
20. Me es difícil controlar mi cólera				
21. Me molesto demasiado de cualquier cosa				
22. Peleo con la gente.				
23. Tengo mal genio				

24. Demoro en molestarme				
25. Cuando estoy molesto con alguien me siento molesto por mucho tiempo				
26. Para mí es difícil esperar mi turno				
27. Cuando me molesto actúo sin pensar				
<b>Manejo de estrés</b>				
28. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles				
29. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas				
30. Puedo comprender preguntas difíciles				
31. No me doy por vencido ante un problema hasta que lo resuelvo				
32. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles				
33. Soy bueno para resolver los problemas				
34. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones				
35. Aun cuando las cosas sean difíciles no me doy por vencido.				
<b>Estado general de ánimo</b>				
37. Me gusta divertirme				
38. Soy feliz				
39. Me siento seguro de mí mismo				
40. Pienso que las cosas que hago salen bien				
41. Espero lo mejor				
42. Sé que las cosas saldrán bien				
43. Sé cómo divertirme				
44. Me siento feliz con la clase de persona que soy				
45. Me gusta la forma como me veo				
<b>Impresión positiva</b>				
46. Me gustan todas las personas que conozco				
47. Pienso bien de todas las personas				
48. Nada me molesta				
49. Debo decir siempre la verdad				
50. Pienso que soy el mejor en todo lo que hago				
51. No tengo días malos				

## CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DIMENSIONES	SI	%	NO	%
<b>Tipos</b>				
1. Hay niños y niñas constantemente interrumpen al docente con risas, retos al docente, etc.				
2. Hay niños y niñas que se evaden del aula por las malas relaciones con los docentes				
3. Las agresiones de estudiantes a los docentes: faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física				
4. Las agresiones de los docentes al alumno: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar,...				
5. El vandalismo: robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.				
6. El maltrato entre iguales por abuso de poder: agresión física, la agresión verbal, las amenazas, y por último, el acoso escolar				
<b>7. Causas</b>				
8. Los conflictos se dan por que los niños se aburren en clases				
9. Los niños no tienen capacidad para controlar sus emociones				
10. Los conflictos se producen por que los niños no respetan a los mayores				
11. Por la desmotivación de los niños y niñas				
12. Los niños todo se lo toman a la broma				
<b>13. Métodos de resolución: Formas adecuadas</b>				
14. Para resolver un conflicto, los docentes apelan a la voluntad de ambas partes para salir del conflicto de una mejor manera posible				
15. Los docentes dejan que se calmen los niños cuando están discutiendo en el aula				
16. El docente le da importancia a los acuerdos que existen en ambas partes				
17. El docente busca remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema				

18. <b>Métodos de resolución: Formas inadecuadas</b>				
19. Atacar a la persona				
20. Dificultar la comunicación				
21. Negar el conflicto o desplazarlo a otros individuos				
22. Exagerar el conflicto, dramatizando el problema				
23. Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal				
24. Buscar siempre un culpable				
25. No comunicar correctamente				

## Anexo 4: Validación por juicio de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dimensiones		Ítems						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Me gusta divertirme.	x		x		x		
2.	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	x		x		x		
3.	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	x		x		x		
4.	Soy feliz.	x		x		x		
5.	Me importa lo que les sucede a las personas.	x		x		x		
6.	Me es difícil controlar mi cólera.	x		x		x		
7.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x		x		x		
8.	Me gustan todas las personas que conozco.	x		x		x		
9.	Me siento seguro (a) de mi mismo (a).	x		x		x		
10.	Sé cómo se sienten las personas.	x		x		x		
11.	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	x		x		x		
12.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	x		x		x		
13.	Pienso que las cosas que hago salen bien.	x		x		x		
14.	Soy capaz de respetar a los demás.	x		x		x		
15.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	x		x		x		
16.	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	x		x		x		
17.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	x		x		x		
18.	Pienso bien de todas las personas.	x		x		x		
19.	Espero lo mejor.	x		x		x		
20.	Tener amigos es importante.	x		x		x		
21.	Peleo con la gente.	x		x		x		
22.	Puedo comprender preguntas difíciles.	x		x		x		
23.	Me agrada sonreír.	x		x		x		
24.	Intento no herir los sentimientos de las personas.	x		x		x		
25.	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	x		x		x		
26.	Tengo mal genio.	x		x		x		
27.	Nada me molesta.	x		x		x		
28.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x		x		x		
29.	Sé que las cosas saldrán bien.	x		x		x		
30.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	x		x		x		
31.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	x		x		x		
32.	Sé cómo divertirme.	x		x		x		
33.	Debo decir siempre la verdad.	x		x		x		
34.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	x		x		x		
35.	Me molesto fácilmente.	x		x		x		
36.	Me agrada hacer cosas para los demás.	x		x		x		
37.	No me siento muy feliz.	x		x		x		
38.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	x		x		x		
39.	Demoro en molestarme.	x		x		x		
40.	Me siento bien conmigo mismo (a).	x		x		x		
41.	Hago amigos fácilmente.	x		x		x		
42.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	x		x		x		
43.	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	x		x		x		

44.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	x		x		x	
45.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	x		x		x	
46.	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	x		x		x	
47.	Me siento feliz con la clase de persona que soy.	x		x		x	
48.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	x		x		x	
49.	Par mí es difícil esperar mi turno.	x		x		x	
50.	Me divierte las cosas que hago.	x		x		x	
51.	Me agradan mis amigos.	x		x		x	
52.	No tengo días malos.	x		x		x	
53.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x		x		x	
54.	Me disgusto fácilmente.	x		x		x	
55.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	x		x		x	
56.	Me gusta mi cuerpo.	x		x		x	
57.	Aún cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	x		x		x	
58.	Cuando me molesto actúo sin pensar.	x		x		x	
59.	Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	x		x		x	
60.	Me gusta la forma como me veo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: **08217185**

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

**16 de agosto del 2017**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

	<u>Dimensiones</u>	Ítems						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		si	no	si	no	si	no	
	<b>Tipos</b>							
1.	Hay niños y niñas constantemente interrumpen al docente con risas, retos al docente, etc.	x		X		x		
2.	Hay niños y niñas que se evaden del aula por las malas relaciones con los docentes	x		X		x		
3.	Las agresiones de estudiantes a los docentes: faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física	x		X		X		
4.	Las agresiones de los docentes al alumno: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar,...	x		X		X		
5.	El vandalismo: robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.	x		X		X		
6.	El maltrato entre iguales por abuso de poder: agresión física, la agresión verbal, las amenazas, y, por último, el acoso escolar	x		X		X		
	<b>Causas</b>							
9.	Los conflictos se dan por que los niños se aburren en clases	x		X		x		
10.	Los niños no tienen capacidad para controlar sus emociones	x		X		x		
11.	Los conflictos se producen por que los niños no respetan a los mayores	x		X		x		
12.	Por la desmotivación de los niños y niñas	x		X		x		
13.	Los niños todo se lo toman a la broma	x		X		x		
	<b>Métodos de resolución: Formas adecuadas</b>							
14.	Para resolver un conflicto, los docentes apelan a la voluntad de ambas partes para salir del conflicto de una mejor manera posible	x		X		x		
15.	Los docentes dejan que se calmen los niños cuando están discutiendo en el aula	x		X		x		
16.	El docente le da importancia a los acuerdos que existen en ambas partes	x		X		x		

17.	El docente busca remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema	x		x		x	
<b>Métodos de resolución: Formas inadecuadas</b>							
18.	Atacar a la persona	x		x		x	
19.	Dificultar la comunicación	x		x		x	
20.	Negar el conflicto o desplazarlo a otros individuos	x		x		x	
21.	Exagerar el conflicto, dramatizando el problema	x		x		x	
22.	Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal	x		x		x	
23.	Buscar siempre un culpable	x		x		x	
24.	No comunicar correctamente	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos Susano

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

16 de agosto del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Dimensiones		Ítems						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		si	no	si	no	si	no	
1.	Me gusta divertirme.	x		x		x		
2.	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	x		x		x		
3.	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	x		x		x		
4.	Soy feliz.	x		x		x		
5.	Me importa lo que les sucede a las personas.	x		x		x		
6.	Me es difícil controlar mi cólera.	x		x		x		
7.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	x		x		x		
8.	Me gustan todas las personas que conozco.	x		x		x		
9.	Me siento seguro (a) de mi mismo (a).	x		x		x		
10.	Sé cómo se sienten las personas.	x		x		x		
11.	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	x		x		x		
12.	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	x		x		x		
13.	Pienso que las cosas que hago salen bien.	x		x		x		
14.	Soy capaz de respetar a los demás.	x		x		x		
15.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	x		x		x		
16.	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	x		x		x		
17.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	x		x		x		
18.	Pienso bien de todas las personas.	x		x		x		
19.	Espero lo mejor.	x		x		x		
20.	Tener amigos es importante.	x		x		x		
21.	Peleo con la gente.	x		x		x		
22.	Puedo comprender preguntas difíciles.	x		x		x		
23.	Me agrada sonreír.	x		x		x		
24.	Intento no herir los sentimientos de las personas.	x		x		x		
25.	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	x		x		x		
26.	Tengo mal genio.	x		x		x		
27.	Nada me molesta.	x		x		x		
28.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	x		x		x		
29.	Sé que las cosas saldrán bien.	x		x		x		
30.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	x		x		x		
31.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	x		x		x		
32.	Sé cómo divertirme.	x		x		x		
33.	Debo decir siempre la verdad.	x		x		x		
34.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	x		x		x		
35.	Me molesto fácilmente.	x		x		x		
36.	Me agrada hacer cosas para los demás.	x		x		x		
37.	No me siento muy feliz.	x		x		x		
38.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	x		x		x		
39.	Demoro en molestarme.	x		x		x		
40.	Me siento bien conmigo mismo (a).	x		x		x		
41.	Hago amigos fácilmente.	x		x		x		
42.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	x		x		x		
43.	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	x		x		x		

44.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	x		x		x	
45.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	x		x		x	
46.	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	x		x		x	
47.	Me siento feliz con la clase de persona que soy.	x		x		x	
48.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	x		x		x	
49.	Par mí es difícil esperar mi turno.	x		x		x	
50.	Me divierte las cosas que hago.	x		x		x	
51.	Me agradan mis amigos.	x		x		x	
52.	No tengo días malos.	x		x		x	
53.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	x		x		x	
54.	Me disgusto fácilmente.	x		x		x	
55.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	x		x		x	
56.	Me gusta mi cuerpo.	x		x		x	
57.	Aún cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	x		x		x	
58.	Cuando me molesto actúo sin pensar.	x		x		x	
59.	Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	x		x		x	
60.	Me gusta la forma como me veo.	x		x		x	

**Observaciones** (precisar si ha suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** GUIDO ANGELO HUAPAYA FLORES

**DNI:** 10761406

16 de agosto del 2017

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

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

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

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



Firma del Experto informante  
Especialidad

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

	<u>Dimensiones</u>	Ítems						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		si	no	si	no	si	no	
	<b>Tipos</b>							
1.	Hay niños y niñas constantemente interrumpen al docente con risas, retos al docente, etc.	x		X		x		
2.	Hay niños y niñas que se evaden del aula por las malas relaciones con los docentes	x		X		x		
3.	Las agresiones de estudiantes a los docentes: faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física	x		X		X		
4.	Las agresiones de los docentes al alumno: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar,...	x		X		X		
5.	El vandalismo: robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.	x		X		X		
6.	El maltrato entre iguales por abuso de poder: agresión física, la agresión verbal, las amenazas, y, por último, el acoso escolar	x		X		X		
	<b>Causas</b>							
9.	Los conflictos se dan por que los niños se aburren en clases	x		X		x		
10.	Los niños no tienen capacidad para controlar sus emociones	x		X		x		
11.	Los conflictos se producen por que los niños no respetan a los mayores	x		X		x		
12.	Por la desmotivación de los niños y niñas	x		X		x		
13.	Los niños todo se lo toman a la broma	x		X		x		
	<b>Métodos de resolución: Formas adecuadas</b>							
14.	Para resolver un conflicto, los docentes apelan a la voluntad de ambas partes para salir del conflicto de una mejor manera posible	x		X		x		
15.	Los docentes dejan que se calmen los niños cuando están discutiendo en el aula	x		X		x		
16.	El docente le da importancia a los acuerdos que existen en ambas partes	x		X		x		

17.	El docente busca remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema	x		x		x	
<b>Métodos de resolución: Formas inadecuadas</b>							
18.	Atacar a la persona	x		x		x	
19.	Dificultar la comunicación	x		x		x	
20.	Negar el conflicto o desplazarlo a otros individuos	x		x		x	
21.	Exagerar el conflicto, dramatizando el problema	x		x		x	
22.	Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal	x		x		x	
23.	Buscar siempre un culpable	x		x		x	
24.	No comunicar correctamente	x		x		x	

**Observaciones** (precisar si ha suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** GUIDO ANGELO HUAPAYA FLORES

**DNI:** 10761406

16 de agosto del 2017

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

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

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

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



Firma del Experto informante  
Especialidad

### Anexo 5: Matriz de datos

N°	INTRA	INTER	ADAP	ESTRÉS	ANIMO	INTEMO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2	
1	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
2	100	130	81	97	92	102	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45	
3	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
4	82	115	78	91	92	89	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38	
5	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
6	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
7	70	95	88	88	102	82	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39	
8	81	92	68	93	64	79	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	39	
9	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
10	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
11	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45	
12	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
13	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
14	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45	
15	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
16	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40	
17	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
18	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
19	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	41	
20	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
21	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
22	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39	
23	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
24	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
25	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41	
26	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
27	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	42	
28	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
29	81	92	68	93	64	79	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40	

N°	INTRA	INTER	ADAP	ESTRÉS	ANIMO	INTEMO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2
30	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
31	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
32	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
33	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	39
34	81	92	68	93	64	79	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
35	82	115	78	91	92	89	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	41
36	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
37	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
38	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
39	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
40	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
41	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
42	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	42
43	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	41
44	81	92	68	93	64	79	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
45	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
46	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
47	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
48	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
49	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
50	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
51	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
52	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
53	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
54	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	41
55	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
56	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
57	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
58	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
59	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
60	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
61	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29



N°	INTRA	INTER	ADAP	ESTRÉS	ANIMO	INTEMO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2	
62	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	
63	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
64	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	42	
65	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	41	
66	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	40	
67	100	130	81	97	92	102	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	43
68	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
69	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
70	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
71	81	92	68	93	64	79	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33	
72	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	41
73	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	42
74	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
75	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
76	93	115	90	91	92	110	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	39
77	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
78	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
79	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
80	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	29
81	81	92	68	93	64	79	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38
82	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
83	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
84	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
85	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
86	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
87	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
88	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
89	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
90	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	41
91	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
92	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
93	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39

N°	INTRA	INTER	ADAP	ESTRÉS	ANIMO	INTEMO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2
94	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
95	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
96	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
97	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
98	100	130	81	97	92	102	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	39
99	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
100	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
101	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
102	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	42
103	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
104	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
105	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
106	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
107	81	92	68	93	64	79	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
108	82	115	78	91	92	89	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38
109	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	41
110	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
111	100	130	81	97	92	102	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	43
112	70	95	88	88	102	82	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
113	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
114	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
115	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
116	100	130	81	97	92	102	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	41
117	82	115	78	91	92	89	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	42
118	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
119	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
120	93	115	90	91	92	110	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	39
121	70	95	88	88	102	82	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	39
122	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
123	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
124	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
125	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29

N°	INTRA	INTER	ADAP	ESTRÉS	ANIMO	INTEMO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V2
126	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
127	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
128	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
129	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
130	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
131	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	41
132	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
133	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
134	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	39
135	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	33
136	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
137	93	115	90	91	92	110	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	41
138	69	69	73	84	69	69	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	40
139	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
140	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
141	100	130	81	97	92	102	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
142	43	56	54	67	64	52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	29
143	93	115	90	91	92	110	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	45
144	70	95	88	88	102	82	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	36
145	82	115	78	91	92	89	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38

## **Anexo 6: Propuesta de Valor**

Obtenido los resultados de la presente tesis universitaria que demostró que, si existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Resolución de problemas de los estudiantes del v ciclo de la Institución Educativa N°20334 Generalísimo Don José de San Martín de Huaura – 2017; Se propone un programa de actividades de capacitación y desarrollo dirigido a los referidos estudiantes , así como al personal de docentes que se encuentran laborando en dicha Institución Educativa que permitan controlar y mejorar las competencias emocionales y facilitar la resolución de problemas, que ayudaran a mejorar la relación entre los referidos estudiantes, así como en la interacción en el ámbito social/familiar y el desarrollo humano en general.

### **Objetivo General:**

Desarrollar actividades diseñadas a incrementar los niveles del coeficiente emocional, así como nuevas maneras de resolución de problemas en los estudiantes ciclo de la Institución Educativa n°20334.

### **Objetivos Específicos:**

Demostrar a los estudiantes de la Institución Educativa N°20334 la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional y la resolución de problemas, así como la importancia del desarrollo de capacidades emocionales y capacidad de resolver problemas como un aspecto formativo de todo estudiante.

Desarrollar competencias emocionales en los estudiantes ciclo de la Institución Educativa N°20334 que faciliten el desarrollo de habilidades que ofrece el buen empleo de la inteligencia emocional y su importancia para su desenvolvimiento personal, familiar, social; que faciliten un control de las propias emociones así también evaluar, diagnosticar, intervenir, y prevenir conflictos.

- Explicar a la comunidad educativa el rol importante del manejo de las emociones y cómo influyen en la resolución de problemas, como un aprendizaje constante en los estudiantes ciclo de la Institución Educativa N°20334 que permitirán una mejorar su calidad de desarrollo humano y convivencia como un aprendizaje continuo.

#### Primera Sesión:

Seminario Taller: Identificando las emociones en sus relaciones intra e interpersonales. En 2 partes:

A) Sensibilización de 40 minutos con el tema de efectos de las emociones en la salud física, emocional y laboral.

B) 50 Minutos de Talleres con los estudiantes ciclo de la Institución Educativa n°20334 para trabajar la siguiente pregunta: Cómo podré identificar las emociones desagradables / negativas de una asertiva, con el uso de las diversas habilidades sociales.

#### Segunda Sesión:

Seminario/Taller: Yo puedo controlar mis emociones hoy, mañana y siempre, para ser feliz.

A) Seminario de Inteligencia Emocional por 50 minutos: La Inteligencia Emocional y Resolución de problemas.

B) Taller y Dramatización de Estados emocionales agradables y desagradables, para conocer los beneficios y perjuicios de estos estados emocionales.

## Tercera Sesión

Seminario / Taller: Como Ayudar a mejorar el Coeficiente Emocional para tener Calidad de relaciones familiares y sociales.

A) Seminario titulado: Las competencias emocionales, felicidad plena en la convivencia saludable como responsabilidad de todos por 50 minutos.

B) Taller de Intercambio de roles ayudando a mejorar las relaciones interpersonales, trabajo en grupos recomendaciones para identificar la distorsión cognitiva, paradigmas mentales, y el aprendizaje de emociones y ejercicios practico.