



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
LOS ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE
LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS, PUNO, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA HUMANA

AUTORA:

PATIÑO MORALES LUCIA SILVANA

ASESOR:

STARKE GUTIERREZ JORGE

AREQUIPA – PERÚ

2018

A Dios y a mis padres, quienes me apoyaron en el transcurso de mi desarrollo educativo y personal.

A Dios, por ser base y eje principal en mi vida, a mis familiares los cuales, me motivan a seguir creciendo día a día. A los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por formarme educativamente y colaborar con el aprendizaje. A mis asesores, los cuales me guiaron en la elaboración de la investigación. A la Universidad Privada San Carlos de Puno, por el apoyo para la aplicación de los instrumentos junto al personal directivo. A Gabriel Alcázar, quien fue un apoyo incondicional.

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflictos en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno 2018. Para hallar la muestra se utilizó el muestreo estratificado, contando así con un total de 277 alumnos. El diseño de la investigación es descriptivo correlacional de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional BarON – ICE adaptado al Perú (Ugarriza, 2001), con la finalidad de medir el nivel de Inteligencia Emocional y el instrumento Thomas Kilmann de modos de Conflicto (TKI) adaptado al Perú (Rodríguez, 2012) para determinar el Estilo de Manejo de Conflictos.

Los resultados hallados indican que no existe relación directa y significativa ($p = 0.160$) entre el nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos. Asimismo, el nivel de Inteligencia Emocional es medio y el Estilo de Manejo de Conflictos predominante es Colaborador. Por otro lado, se evidenciaron diferencias significativas según carrera profesional en cuanto a la Inteligencia Emocional y diferencias significativas según sexo y carrera profesional respecto al Estilo de Manejo de Conflictos.

Palabras clave: Nivel de Inteligencia Emocional, Manejo de conflictos.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the Level of Emotional Intelligence and Conflict Modes Styles in students of the San Carlos of Puno Private University 2018. To find the sample was used stratified sampling, counting 277 students. The research design is cross-sectional descriptive correlation. The instruments used were the Emotional Intelligence Inventory BarON - ICE adapted to Peru (Ugarriza, 2001), with the purpose of measuring the Level of Emotional Intelligence and the Thomas Kilmann Instrument of Conflict modes (TKI) adapted to Peru (Rodriguez, 2102) to determinate the style of conflict modes.

The results found indicate that is not direct and significant relationship ($p = 0.160$) between the Emotional Intelligence level and the Conflict Mode Styles. Likewise, the level of Emotional Intelligence is medium and the predominant Conflict Mode Style is Collaborative. Besides, there are differences in the professional career in relation to Emotional Intelligence and differences in the professional career and the style of conflict mode.

Key words: Level of Emotional Intelligence, Conflict Mode Styles.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó para poder establecer la relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.

Para desarrollar dicha investigación se ha tomado en cuenta la importancia que tienen los estudiantes como grupo etario y determinar si existe relación entre las variables ya que se busca que de acuerdo al nivel de Inteligencia Emocional pueda influir en utilizar determinado estilo como factor para el manejo de un conflicto que se presente.

El contenido de la investigación está dividido en cinco capítulos: el primer capítulo abarca la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, delimitación de los objetivos, justificación de la investigación y limitaciones de tal. El segundo capítulo muestra el marco teórico denotando antecedentes y bases teóricas en las que se sustenta dicha investigación. El tercer capítulo desarrolla las hipótesis y las variables. El cuarto capítulo presenta la metodología de la investigación en la cual precisa el tipo y diseño de la investigación, diseño muestral, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas estadísticas empleadas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos contemplados. Por último, el quinto capítulo muestra los resultados obtenidos en la investigación, así como la discusión de tales y finalmente se presentan las conclusiones obtenidas y recomendaciones que se consideran resaltantes.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION	vi
ÍNDICE	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema primario	12
1.2.2 Problemas secundarios	12
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.4.1 Importancia de la investigación	14
1.4.2 Viabilidad de la investigación	15
1.5 Limitaciones del estudio	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Internacional	16

2.1.2 Nacional	18
2.1.3 Local	19
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Inteligencia Emocional	20
2.2.2 Revisión histórica de la Inteligencia Emocional	21
2.2.3 Características de la Inteligencia Emocional	23
2.2.4 Modelos de explicación de la Inteligencia Emocional	23
2.2.5 Manejo de Conflictos	34
2.3 Definición de términos Básicos	40
2.3.1 Inteligencia Emocional	40
2.3.2 Conflictos	40
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Hipótesis de la Investigación	41
3.1.1 Hipótesis general	41
3.1.2 Hipótesis secundarias	41
3.2 Variables; definición conceptual y operacional	43
3.2.1 Variables e Indicadores	43
3.2.2 Definición conceptual y operacional	43
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	45
4.1 Diseño metodológico	45
4.2 Diseño muestral	46
4.3 Técnicas de recolección de datos	49

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	53
4.5 Aspectos éticos	53
CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	54
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos	54
5.2 Análisis Inferencial; pruebas estadísticas de correlación	57
5.3 Comprobación de hipótesis	66
5.4 Discusión	67
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS Y APÉNDICES	78
ÍNDICE DE TABLAS	83

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A raíz de la interrogante acerca de qué distingue a los sujetos exitosos de los menos exitosos en la vida diaria, es que se generan nuevas perspectivas sobre los tipos de inteligencia por ello que se hace referencia a la inteligencia social, práctica y emocional.

Sin embargo, además de tomar al éxito como el eje fundamental del estudio de la inteligencia emocional, es necesario analizar esta variable como factor de protección para problemas sociales y de relaciones interpersonales. Así dicha variable ahora se encuentra asociada a la resolución de problemas de la vida cotidiana (Contini, 2005, p 73).

Los conflictos en la vida de las personas son comunes. Una mala regulación del conflicto, genera violencia y el deseo de causar el máximo daño posible a la otra parte; desde esta perspectiva la otra parte se verá como el enemigo. En el caso de los adolescentes y jóvenes, no son entrenados para resolver conflictos bajo una filosofía ganar – ganar (Funes,

2000, pp 91, 94). Es así que, se genera un equilibrio inestable en las relaciones interpersonales, incrementa el espiral de violencia, la cual se caracteriza por el rechazo hacia el otro provocando el deterioro de la relación. Por el contrario, si se han utilizado vías de cooperación, puede hablarse de aparición de soluciones estables.

Por tal motivo, es que se considera esencial; reconocer el rol de la negociación dentro de la resolución de conflicto, la que debe estar marcada por un rol de colaboración como estilo principal ya que obliga a tener en cuenta que las necesidades de todos son importantes y que hay que buscar una forma de satisfacerlas. Así, se crearán personas solidarias y tolerantes, fundamentándose así las relaciones en el valor del respeto, donde no se le considera como un valor retórico, sino más bien donde se considera al otro como otro distinto, otro concreto, con necesidades y sentimientos (Funes, 2000, p 101).

Actualmente vivimos en una sociedad intolerante, donde la falta de control de impulsos y violencia ha ido creciendo en los últimos años. Un joven no controla sus emociones y no es consciente de los riesgos que asume, por lo que cualquier comportamiento violento, puede convertirse en algo muy serio. Por ello, cuando este afirma su identidad como persona y el modelo que le ofrece la sociedad en la que no es reconocido como individuo sino como peligro, es entonces que busca formas de identificación en grupos que actúan al margen de la sociedad.

Cuando la violencia se vuelve cultura, emociones negativas como el odio, celos, ánimo vindicativo, resentimiento, envidia, y frustraciones en general se manejan con referencia a los valores éticos, estos se transforman en agresiones, los impulsos se canalizan y se manejan desde nuevas representaciones (De Roux, 1994, p.29).

Por lo expuesto, el estudio se ve motivado a desarrollar debido a que los jóvenes en un futuro serán emprendedores e innovadores de grandes proyectos y serán la generación que fomenta el eje central de la sociedad, es así que se verán enfrentados a conflictos, y deben afrontarlos de manera adecuada conjuntamente con un constructo de habilidades para la identificación, procesamiento y manejo de emociones, para así fortalecer la calidad funcional a nivel personal y social.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema primario

¿Existe relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es el Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?
- ¿Cuál es el Estilo de Manejo de Conflictos que predomina en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?
- ¿Existe diferencia de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?
- ¿Existe diferencia de Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?
- ¿Existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018
- Identificar el Estilo de Manejo de Conflictos predominante en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018
- Establecer la diferencia de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018
- Establecer la diferencia del Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018
- Establecer la relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

La investigación es relevante desde el punto de vista teórico, ya que busca conocer la población evaluada respecto a la asociación entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos, además aportará nuevos conocimientos en relación a las variables en base a los resultados obtenidos.

Asimismo, desde la perspectiva práctica, la investigación es importante ya que existe la necesidad de determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional con los Estilos de Manejo de Conflictos, ya que entendemos que para solucionar un conflicto, es necesario una gestión adecuada de las emociones, además, Goleman (1999) señala que la dimensión manejo de conflictos forma parte de la competencia emocional de uno, y que las personas capaces de manejar los conflictos identifican a los individuos difíciles, y se relacionen de forma diplomática. Manejan las situaciones tensas con tacto, sabiendo reconocer los posibles conflictos; sacan a la luz los desacuerdos, fomentan la des-escalada de tensión, alientan el debate y la discusión abierta; y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfacen plenamente a todos los implicados.

Del mismo modo, servirá para que a futuro nuevas investigaciones tomen como base esta investigación para que logren desarrollar estrategias de intervención aplicadas en distintos centros que brinden educación de nuestro entorno y ayuden a mejorar el estilo de manejo de conflictos a través de la educación de las emociones, basadas en las diversas iniciativas que actualmente se están realizando.

Por último, es la primera vez que en la Universidad San Carlos, Puno, se estudió la relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflictos, lo

cual es importante porque los datos obtenidos servirán de base para establecer un diagnóstico de cómo se comportan los estudiantes en relación a las variables; a partir de este diagnóstico, la Universidad contará con bases objetivas para diseñar estrategias de intervención y orientación para la mejora de dicha problemática, lo cual no solo servirá en el desarrollo personal sino social de los estudiantes.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La investigación fue factible, debido a que se contó con el apoyo de la Universidad Privada San Carlos, Puno; la misma que permitió el acceso a las unidades de análisis, facilitando el cumplimiento de las evaluaciones.

Por otro lado, se contó con instrumentos validados en Perú, los cuales permitieron evaluar las variables: Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflictos. En relación a los recursos financieros y materiales necesarios para la elaboración y ejecución de mencionado proyecto fueron respaldados por el investigador, así mismo se contó con el tiempo y disposición para poder ejecutarlo.

1.5 Limitaciones del estudio

Debido a que el estudio se realizó en la Universidad Privada San Carlos, Puno, con horarios y actividades programadas internamente, el acceso a las unidades de análisis no fue fluido y se presentaron dificultades al evaluar. Sin embargo, se reprogramaron las evaluaciones.

Por otro lado, para evitar la falta de seriedad y sesgar resultados, se contó con la ayuda de docentes tutores de cada aula para que supervisaran a los estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacional

Guariato (2014) en la Universidad del Zulia, Venezuela, realizó la investigación “La Inteligencia Emocional y la Resolución de Conflictos Institucionales” la investigación tuvo como objetivo relacionar la Inteligencia Emocional de los gerentes educativos y la resolución de conflictos institucionales en las escuelas básicas de la parroquia Libertad de Municipio Machiques de Perijá. El estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental transeccional. La población estuvo conformada por 84 sujetos. Se empleó la técnica de la encuesta y un cuestionario el cual fue validado a través del juicio de cinco expertos y la confiabilidad se midió aplicando el coeficiente Alfa Cronbach, con un valor de (0,92). La relación entre variables fue calculada mediante el coeficiente de **R** de Pearson ($r=0,692$) siendo positivo y proporcional. Se llegó a la conclusión que el comportamiento de los directivos de las escuelas está representada por conductas con autoconocimiento emocional, autocontrol y automotivación como

componentes intrapersonales, denotando coherencia con la resolución de conflictos. Con referencia a la relación entre Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos institucionales se realizó una prueba de correlación de Pearson cuyo valor detectó una correlación positiva media, al nivel de 0.01, lo cual indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables.

Gálvez (2014) en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, realizó una investigación “Relación entre Inteligencia Emocional y manejo de Conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial Los Hermanos, S.A.” cuya finalidad fue establecer si existe relación de Inteligencia Emocional y el manejo de los conflictos en el puesto de trabajo de los colaboradores de la empresa. El estudio fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 17 sujetos masculinos. Se utilizó los instrumentos creados por De León (2012), el Test de Inteligencia Emocional (TIE), el cual presenta 5 indicadores, y el Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC) para determinar el manejo de conflictos. En el análisis estadístico se utilizó la R de Pearson, y los resultados establecieron que no existe ninguna relación estadísticamente significativa a 0.05 entre las variables. Se concluyó, que el medio que utilizan las personas para resolver conflictos es la estrategia de “mediación”, de acuerdo a los rangos establecidos los colaboradores en su mayoría presentan un nivel de Inteligencia Emocional (IE) medio “óptimo”.

Según De León (2012), en la Universidad Rafael Landívar, realizó la investigación “Relación entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Manejo de Conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional”, con el objetivo de establecer si existe relación entre la Inteligencia Emocional y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores. El estudio fue descriptivo correlacional, la población estuvo integrada por 40 sujetos de ambos sexos que oscilan

entre 18 y 51 años. Los instrumentos utilizados fueron de elaboración propia, Test de Inteligencia Emocional (TIE) y Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC), los cuales fueron revisados por el juicio de expertos. El estudio concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la Inteligencia Emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. Se estableció que el nivel de Inteligencia Emocional (IE) en los sujetos es de 94.03, siendo considerado como medio óptimo de acuerdo a los rangos establecidos para el presente estudio. Además se determinó que el nivel de Inteligencia Emocional (IE) en los sujetos según el nivel educativo es de 88 para las personas de nivel diversificado, y de 101 para los universitarios. De la totalidad de los sujetos evaluados (31), es decir, el 77% prefieren y utilizan la estrategia de manejo de conflictos “negociación”. Finalmente, no se encontró relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las dimensiones de la IE y las estrategias para el manejo de conflictos.

2.1.2 Nacional

Yacavilca (2017) en la Universidad César Vallejo, Lima, realizó la investigación “Inteligencia Emocional y manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo”, con el objetivo de determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el manejo de conflictos del personal de salud de hospital, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, con una muestra de 80 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencionado. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de inteligencia emocional de Daniel Goleman y el cuestionario de manejo de conflictos de Robbins. La conclusión alcanzada fue que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, puesto que el nivel de significancia

fue $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor de ,508 por lo que existe relación positiva y directa.

Ayesta (2016) en la Universidad César Vallejo, Lima, realizó la investigación “Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en el personal directivo de la municipalidad provincial de Barranca”, con la finalidad de determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la Resolución de Conflictos. El estudio fue un diseño no experimental transversal, correlacional, la población estuvo conformada por 60 personas de nivel directivo. Los instrumentos utilizados para la variable Inteligencia Emocional fue el test de Inventario de Cociente Emocional de BarOn – ICE adaptado al Perú por (Ugarriza, 2001), y el cuestionario de resolución de conflictos de Thomas y Kilmann para la otra variable. Llegó a la conclusión que la Inteligencia Emocional se relacionó de manera significativa con la Resolución de Conflictos en el personal de la municipalidad, presentando en la Rho de Spearman 729 y $p < .05$.

2.1.3 Local

Arpasi y Canales (2017) en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, realizaron un estudio “Relación entre la Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en los alumnos de cuarto a sexto grado de primaria del colegio Mercedario San Pedro Pascual” con el objetivo de verificar la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 192 estudiantes de sexo masculino y femenino, oscilando edades entre 9 y 12 años.

Para tal investigación, se contó con los instrumentos del Inventario de la Inteligencia Emocional BarOn ICE: NA, para la variable de la Inteligencia Emocional, y correlacionarla con el Rendimiento Académico. Los resultados obtenidos indican que no hay relación significativa entre dichas variables, tampoco existe diferencias de cociente

emocional respecto al sexo pero si respecto al grado, ya que los alumnos de cuarto grado de primaria obtuvieron mejor desempeño en Inteligencia Emocional que los alumnos de sexto grado de primaria.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

El modelo ampliado de lo que significa ser inteligente otorga a las emociones un papel central en el conjunto de aptitudes necesarias para vivir; por lo cual, ésta aporta las cualidades necesarias que ayudan al ser humano a convertirse en auténtico ser humano, se propuso un modelo de Inteligencia Emocional que incluyó cuatro aptitudes agrupadas en dos grandes tipos de competencias: la personal y la social. Además, explicó aspectos del comportamiento humano asociados a la inteligencia, pero que no respondían exclusivamente al aspecto cognitivo, sino que implicaban también a las emociones (Buitrón y Navarrete, 2008; Goleman, 1995).

Por otro lado, se concibe a la Inteligencia Emocional como una habilidad centrada en el procesamiento de información emocional, que incluye el uso adaptativo y genuino de las emociones y su aplicación en el pensamiento humano, por lo tanto, tiene la característica fundamental de adaptación en el ambiente social (Fernández y Extremera, 2005).

En síntesis, la Inteligencia Emocional corresponde al procesamiento de la información emocional, que incluye la asimilación, entendimiento y manejo (control y regulación) de las emociones, es decir, la Inteligencia Emocional sería la habilidad para razonar las emociones (Suárez, 2012).

2.2.2 Revisión histórica de la Inteligencia Emocional

Las definiciones comunes y tradicionales de inteligencia han incluido conceptos y actividades tales como la capacidad de aprender, de adaptarse a situaciones nuevas, siendo definida como las características cognitivas internas relativas a las diferencias individuales asociadas a la resolución de problemas, capacidad de manipular símbolos y procesar información (Molero, Saíz y Esteban, 1998).

El estudio histórico de la inteligencia emocional recibe un análisis acerca de la definición del término inteligencia, debido a que desde épocas remotas ha habido una escisión y falta de consenso acerca del significado de la palabra inteligencia, a causa de que es frecuente observar que se asocia a la complejidad del funcionamiento cognitivo del sujeto (Goleman, 1995).

Por lo tanto, se hace referencia de las pruebas desarrolladas por Catell (1980) con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual (Trujillo y Rivas, 2005).

Para Fernández (2013) la importancia histórica que se da a la inteligencia académica se debe al desarrollo de los Test de Inteligencia que desde ésta perspectiva, refieren que el factor G ha podido ser desglosado en factores susceptibles de ser medidos; haciendo alusión a que las pruebas de inteligencia suponen para la psicología un paso adelante, ya que han proporcionado una información netamente científica (Trujillo y Rivas; 2005; Molero et al., 1998).

Sin embargo, a partir de los años 20 comenzó a resignificarse la visión de inteligencia, Thorndike (1920) introduce el componente emocional en su definición, evidenciando que existen tres tipos de inteligencia: la Inteligencia Abstracta, Mecánica y Social; siendo éstas las habilidades para manejar ideas, objetos y entender y manejar hombres en relaciones sociales, respectivamente (Fernández, 2013).

A partir del siglo XX se ha producido una multiplicación de las inteligencias, pues ha habido un creciente interés por las formas no académicas de inteligencias, conduciendo a la génesis de las Inteligencias Múltiples y la Inteligencia Emocional; además, se han utilizado constructos como inteligencia práctica, que hacen referencia a la habilidad de la persona para resolver problemas prácticos de la vida para mejorar su adaptación al contexto e Inteligencia Social, como la capacidad para comprender a otros, Thorndike propuso la Inteligencia Social a partir de la ley del efecto, antecesora de la Inteligencia Emocional (Fernández, 2013; Contini, 2005; Trujillo y Rivas, 2005).

Específicamente, las nuevas perspectivas de inteligencia toman en cuenta el contexto ecológico, dentro de las cuales se destacan matrices como supervivencia a la cultura, valores culturales y competencias de los individuos. Para potenciar esta perspectiva, Gardner (1983) desarrolló el concepto de inteligencias múltiples donde se resalta un número amplio de capacidades humanas (Molero et al., 1998).

No obstante, el término Inteligencia Emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey y John Mayer, quienes la definieron como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción, la cual se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad como son la empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control del carácter, independencia, capacidad de adaptación (Saz, 2002).

Así, en la década de los noventa, las investigaciones revelan que la teoría cognitiva no lo explica todo y se comienza a adentrar en el campo emocional, destacando y enfatizando la importancia de las emociones en el desarrollo y la adaptación social (Molero et al., 1998).

2.2.3 Características de la Inteligencia Emocional

- Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia: Cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- Jerarquización: Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.
- Genéricas: Se pueden aplicar por lo general a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

2.2.4 Modelos de explicación de la Inteligencia Emocional

Existen dos grandes modelos de Inteligencia emocional: el modelo mixto y el modelo de habilidad. El modelo mixto combina las dimensiones de personalidad como el optimismo y la capacidad de automotivación con las habilidades emocionales. Dentro de este modelo se encuentran los enfoques de Goleman y Bar-On.

En cambio, el modelo de habilidad se centra exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento, a este modelo pertenece el enfoque de Mayer, Caruso y Salovey.

I. Modelo mixto de BarOn

El modelo mixto es una visión amplia que concibe a la Inteligencia Emocional como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio – emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas, es por ello que Baron define a la inteligencia emocional como el conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en la capacidad general para afrontar efectivamente las demandas del medio (Gabel, 2005).

Baron comienza a desarrollar su estructura teórica sobre la inteligencia emocional, reconociendo que su fundamentación se basa en la teoría de Darwin, quién destacó la relevancia de las emociones como medio de supervivencia y adaptación, teoría de Thorndike sobre la inteligencia social, teoría de Weschler sobre la importancia de los factores no intelectuales de la inteligencia.

Vincula la inteligencia emocional con rasgos de comportamiento estables y variables de la personalidad, como por ejemplo, la empatía, la asertividad, el optimismo, la impulsividad.

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos:

a. Componente intrapersonal

Evalúa el sí mismo, el yo interior. Personas que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismos, y se sienten positivo con respecto a lo que están haciendo en sus vidas. Son capaces de expresar sus sentimientos, son fuertes e independientes, experimentando confianza en la relación de sus ideas y creencias.

- **Comprensión emocional de sí mismo:** Es la habilidad para percatarse y comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos, ello implica la capacidad de saber lo que se está sintiendo en un determinado momento y de utilizar las preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de las capacidades de la persona y en una sensación bien asentada de confianza sí mismo, además de contemplar la posibilidad de experimentar emociones múltiples (Bisquerra y Pérez, 2007; Goleman, 1999; Ugarriza, 2001).

La toma de conciencia y expresión de las propias emociones es la capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en que aparece y constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Hacernos conscientes de nuestras emociones requiere estar atentos a los estados internos y a nuestras reacciones en sus distintas formas (pensamiento, respuesta fisiológica, conductas manifiestas) relacionándolas con los estímulos que las provocan. La comprensión se ve facilitada o inhibida por nuestra actitud y valoración de la emoción si mantenemos una actitud neutra, sin juzgar o rechazar lo que sentimos. Colección desarrollo personal y laboral (s.f).

- **Asertividad:** Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender los derechos de manera no destructiva, tomando en cuenta que emplear la asertividad es saber pedir las cosas, negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir de este modo lo que se quiere, siempre respetando los derechos de los demás. Sin embargo, consiste también en hacer y recibir cumplidos y en hacer y

aceptar quejas, por lo tanto, cuando una persona es asertiva no permite la humillación o que alguien se le imponga con diferentes creencias, antes de aceptar las ideas o consejos de los demás verifica si lo puede aceptar o no, sin herir a nadie por esas ideas (Cabrera, 2014; Ugarriza, 2001).

- **Autoconcepto:** Es la capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando aspectos positivos y negativos, así como limitaciones y posibilidades, interpretándolo como un conjunto integrado de factores o actitudes relativas al yo como los factores cognitivos, afectivos y conativos.

Las características de las personas con esta competencia, es que son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades, reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia, son sensibles al aprendizaje sincero de la experiencia, a los nuevos puntos de vista, a la formación continua y al desarrollo de sí mismo, cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos (Goleman, 1999; Ugarriza, 2001).

- **Autorrealización:** Habilidad para realizar lo que realmente se quiere, se puede y se disfruta, la autorrealización personal expresa las elecciones fundamentales de la persona, que significan el asumir, en su praxis social, como anticipación, decisión y acción, las direcciones de su vida hacia fines importantes que debe realizar en sus proyectos vitales (Hernández, 2014; Ugarriza, 2001).
- **Independencia:** Habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en pensamientos y acciones, incluye acciones de ser emocionalmente estables para tomar decisiones (Ugarriza, 2001).

b. Componente interpersonal

Abarca las habilidades y el desempeño interpersonal, personas responsables y confiables que poseen buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, y se relacionan muy bien con los demás.

- **Empatía:** Habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, entender las necesidades, problemas de los demás, poniéndose en su lugar y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

La capacidad de captar los estados emocionales de los demás y reaccionar de forma apropiada socialmente. En la base de esta capacidad están la de captar los propios estados emocionales y la de percibir los elementos no verbales asociados a las emociones. Colección desarrollo personal y laboral (s.f).

- **Responsabilidad social:** Habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es miembro constructivo de un grupo social (Ugarriza, 2001).
- **Relación interpersonal:** Habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas y satisfactorias que son caracterizadas por cercanía e intimidad emocional (Ugarriza, 2001).

c. Componente de manejo de estrés

Son capaces de resistir al estrés sin desmoronarse o perder el control, por lo general son calmados, rara vez impulsivos y trabajan bien bajo presión.

- **Tolerancia al estrés:** Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- **Control de impulsos:** Habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar las emociones. Es el que regula la manifestación de una emoción y/o modifica un estado anímico y su exteriorización, de forma más sencilla es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.

d. Componente de estado de ánimo

Mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga la vida y sentirse contenta en general. Es un elemento esencial para la interacción con los demás, con un componente motivacional que influye en la habilidad para solucionar los problemas.

- **Felicidad:** Habilidad para sentirse satisfecho con la vida, disfrutar de sí mismo y de otros, y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- **Optimismo:** Habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de sentimientos negativos y la adversidad.

e. Componente de adaptabilidad

Permite apreciar el éxito de la persona ante las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de forma efectiva las situaciones problemáticas.

- **Prueba de realidad:** Es la habilidad de evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en realidad existe.
- **Flexibilidad:** Habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condicionantes cambiantes.
- **Solución de problemas:** Habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. El modelo teórico de Bar-On combina la posibilidad de calificar la inteligencia emocional como una habilidad mental (cuando se refiere a autoconciencia emocional) con otras características independientes de la habilidad mental, como es el caso de la seguridad y el optimismo, por ejemplo, una persona emocionalmente inteligente para Bar-On es aquella que posee capacidad de reconocer y expresar las propias emociones, así como entender cómo se sienten los demás y es capaz de crear y mantener relaciones interpersonales de satisfacción mutua, sin caer en la dependencia. La persona emocionalmente inteligente es generalmente optimista, realista, flexible y exitosa ante la resolución de problemas y en el afrontamiento a situaciones de estrés, sin perder el control (Ugarriza, 2001).

II. Modelo de Daniel Goleman

Goleman (1995) toma en consideración los siguientes elementos que componen la inteligencia emocional:

a. Conciencia de uno mismo

Comprender profundamente las emociones, fortalezas y debilidades, valores y motivaciones. Se sustenta en el desarrollo de tres habilidades: la conciencia emocional, la valoración personal y la confianza en uno mismo.

Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento que surge, es ser consciente de los propios estados internos. Se distinguen dos procesos, uno hace referencia al reconocimiento de los estímulos del entorno y a las expresiones que producen en el sujeto, y el otro proceso referido a la racionalización de esas manifestaciones emocionales y que supone distinguir pensamientos, acciones y emociones (Goleman, 1995).

Se refiere a tener conciencia de las propias emociones. Reconocer las emociones en el momento en que transcurren, sus causas y sus efectos; conocer las propias fortalezas y debilidades a partir de una autovaloración realista y de tener confianza en uno mismo. Aunque los niños tengan la capacidad para hablar sobre las emociones, el utilizar dicha capacidad de forma apropiada depende en gran medida de la cultura en donde se crían y, en particular, de la forma en que interactúan con ellos y que interactúan entre sí. Aprender a identificar y transmitir las emociones es una parte importante de la comunicación. El autoconocimiento ocupa un lugar primordial, ya que, sobre él se desarrollan el autocontrol y la empatía.

b. Autogestión

Regular los afectos y emociones para actuar con lucidez y claridad, según las demandas de cada situación. En tal sentido, además de la capacidad de regular la expresión de las emociones, se necesitan habilidades como la transparencia, la capacidad de adaptarse a entornos cambiantes y responder con iniciativa y optimismo, y la orientación hacia el logro a través del esfuerzo.

Esta referida al manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos. Una vez que se aprende a detectar los sentimientos se puede aprender a controlarlos, lo que significa ser capaces de reflexionar sobre los mismos, para lo cual se debe determinar la causa de las emociones, respuestas y reacciones y por último elegir la manera de actuar (Goleman, 1995).

La segunda de las habilidades es la capacidad de controlar las emociones, de tranquilizarse uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, la tristeza y la irritabilidad exageradas. Podemos controlar el tiempo que dura una emoción, no el momento en que nos veremos arrastrados por ella. El arte de calmarse a uno mismo es una de las habilidades vitales fundamentales, que se adquiere como resultado de la acción mediadora de los demás, es decir, aprendemos a calmarnos tratándonos como nos han tratado, pero aprendible y mejorable en todo momento de la vida (Goleman, 1995).

c. Automotivación

Está referida a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas (Goleman, 1995).

La habilidad de motivarnos, el optimismo, es uno de los requisitos imprescindibles para la consecución de metas relevantes y tareas complejas y se relaciona con un amplio elenco de conceptos psicológicos que usamos habitualmente: control de impulsos, inhibición de pensamientos negativos, estilo atributivo, nivel de expectativas y autoestima. La motivación parece ser una de las habilidades psicológicas más importantes y relevantes, preocuparse consume los recursos que necesitamos para afrontar con éxito los retos vitales y académicos. La autoestima, se puede considerar como uno de los elementos esenciales no sólo del proceso de aprendizaje escolar, sino de salud mental y desarrollo sano y global de la personalidad. La capacidad de motivarse a uno mismo se pone especialmente a prueba cuando surgen las dificultades, el cansancio, el fracaso, es el momento en que mantener el pensamiento de que las cosas irán bien, puede significar el éxito o el abandono y el fracaso. El desarrollo del optimismo, la autoestima, la expectativa de éxito, están relacionados con las pautas de crianza y educación, evitando el proteccionismo y la crítica destructiva, favoreciendo la autonomía y los logros personales, utilizando el elogio y la pedagogía del éxito, complementando con la exigencia y la ayuda.

d. Conciencia social

Ser capaces de comprender los sentimientos ajenos y tomarlos en cuenta durante el proceso de toma de decisiones. Se resalta el rol de la empatía, pero se requiere también del desarrollo de habilidades complementarias, como la facultad de tomar conciencia en la organización de los grupos humanos y la actitud de servicio.

e. Gestión de las relaciones

Regular las emociones de las otras personas; inspirarlas y movilizarlas en la dirección adecuada. Para ello, resulta indispensable ser capaz de establecer vínculos auténticos y duraderos, gestionar los conflictos, y trabajar en equipo en favor de los cambios deseables. (Buitrón y Navarrete, 2008).

Estos autores consideran que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsar la respuesta para crear una imagen más positiva. A pesar de ello, es indiscutible la utilidad de las medidas de autoinformes en el terreno emocional, sobre todo para proporcionar información sobre las habilidades intrapersonales y comportamientos autoinformados de los alumnos. Puesto que el mundo emocional es interior, uno de los métodos más eficaces para conocer al propio alumno, a pesar de sus sesgos, es preguntándole sobre cómo se siente, qué piensa, o cómo le afectan determinados sucesos que ocurren en el aula. La evaluación de la IE a través de cuestionarios es muy útil en aquellos casos en los que el educador quiere obtener un índice del ajuste emocional de los adolescentes y obtener un perfil de las carencias afectivas en determinadas áreas cuya única forma de evaluar sea a través de la propia introspección del alumno. Por ejemplo, es de gran utilidad para conocer la capacidad de discriminación emocional, la atención a las emociones positivas y negativas, el nivel de regulación afectiva, o el grado de tolerancia al estrés ante las frustraciones (Fernández y Extremera, 2005).

2.2.5 Manejo de Conflictos

I. Conflicto

Cuando se habla de los conflictos, se suele presentar como situaciones negativas, dolorosas, incluso a veces traumáticas, el conflicto generalmente es evaluado como negativo, y por tanto, luchamos por evitarlo. Sin embargo, un conflicto puede conducir a grandes cambios y mejoras (Mirabal, 2003).

Operativamente puede ser definido como un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas e incompatibilidad entre dos partes antagónicas (Funes, 2000).

El concepto está culturalmente cargado de una connotación negativa, pero el tipo de vínculo que se posee entre las partes, motivaciones y comunicación pueden darle a la resolución del conflicto su dimensión positiva; por lo tanto, el conflicto no es malo en sí mismo, es sólo un proceso donde es necesaria la perspectiva crítica (Funes, 2000, pp. 2, 3).

II. Afrontamiento del conflicto

Está considerada como una perspectiva a nivel del clima organizativo, que promueve la comunicación, la interdependencia y la autonomía en la resolución del conflicto, en este sentido, los agentes socializadores ofrecen la posibilidad de instrucción en estos niveles de resolución de conflicto, siendo considerada esta premisa como una utopía dentro de la instrucción escolar y formación profesional (Funes, 2000).

Por tanto, si existe una concepción crítica del conflicto que se transmite en el proceso de enseñanza aprendizaje habrá una aproximación en educación de paz en el entorno cotidiano (Funes, 2000).

III. Estilos de Manejo de Conflictos basado en el modelo de manejo de conflictos de Thomas Kilmann

Las estrategias de manejo de conflictos pueden ser de carácter afiliativo (o pro-social) y de carácter agonístico. Las estrategias son conductas direccionales (dirigidas hacia un sujeto en concreto), con lo que reflejan la existencia de una meta o función, y vienen determinadas por el contexto (es decir, la identidad de los participantes, sus conductas o estrategias, lo que el sujeto haya hecho hasta ese momento, y su capacidad de anticipar los efectos de dichas estrategias sobre los comportamientos de otros participantes) (Hazas, 2010).

De acuerdo con el modelo de manejo de conflictos de Thomas Kilmann, las situaciones de conflicto” son aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En dichas situaciones, podemos describir el comportamiento de una persona con base a dos dimensiones: afirmación, el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses y cooperación, el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona. Estas dos dimensiones básicas de comportamiento pueden usarse para definir cinco métodos específicos de manejar el conflicto (Mirabal, 2003 p, 6).

a. Competidor

Competir significa querer ganar a costa de que la otra parte pierda, ser afirmativo y no cooperador. Cuando la persona trata de satisfacer sus propios

intereses a costa de la otra persona; con este estilo “yo gano tú pierdes”. Este es un estilo orientado al poder, en el que la persona usa cualquier tipo de poder que le parezca apropiado para ganar en su postura, su habilidad de argumentar, su rango, sus sanciones económicas; sin embargo, muchas situaciones requieren el estilo competitivo para alcanzar una solución eficaz, por ejemplo en aquellas situaciones en las que sólo puede haber un ganador (Hiam, 2002; Mirabal, 2003).

Postura de las partes. Aquí, las partes consideran que el conflicto es inevitable y siempre se puede presentar, pero no es necesario conseguir un acuerdo. Este supuesto lleva a una actitud de competencia directa en la que se pretende imponer la propia voluntad y ganar a través de la satisfacción del propio interés. Buscará que el conflicto no surja reprimiéndolo tan pronto como aparezcan los primeros síntomas y hará uso del poder o de la autoridad para imponer una solución. Considera que el conflicto mina la estructura de la autoridad, y sus manifestaciones son vistas como rebeldía. Las causas no pueden ser examinadas ni se pueden revisar las normas. El castigo es un recurso normal y, tal vez, el recurso preferido (Vargas, 1978).

b. Complaciente

Ser complaciente implica no ser afirmativo y ser cooperador, lo opuesto de competir, al complacer, la persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra persona; “tu ganas y yo pierdo”; existe un elemento de sacrificio en este estilo.

El complacer puede tomar la forma de una generosidad desinteresada o caritativa, obedeciendo las órdenes de la otra persona cuando preferiría no

hacerlo o cediendo al punto de vista de los demás se deja de lado los deseos de la persona y necesidades, se antepone a las peticiones o exigencias de la otra persona. Este estilo es apropiado si se valora la relación con la otra parte. También es apropiado si el resultado del conflicto no tiene demasiada importancia para la otra parte (Mirabal, 2003).

c. Evasivo

Inhibirse ante un conflicto significa apartarse o abandonar la situación de conflicto. Cuando se previene o se pospone el conflicto, éste queda sin resolver, y ninguna de las partes sale beneficiada. Ignorar o posponer el conflicto impide que usted o la otra parte lo resuelva. A veces, los conflictos se resuelven por sí solos. Evadir es no afirmativo y no cooperador, la persona no satisface de inmediato sus propios intereses ni tampoco los intereses de otra persona no maneja el conflicto, no confronta la situación, la evita. La evasión puede significar sacarle la vuelta diplomáticamente a un problema, posponiéndolo hasta un momento más adecuado o simplemente retirarse de una situación amenazadora (Hiam, 2002; Mirabal, 2003).

Postura de las partes. La parte que adopta la postura de inhibición, acepta el conflicto como inevitable, sin embargo, busca actuar como un observador de los acontecimientos más que como una parte involucrada en los mismos. Cuando es posible se retira de la situación o busca conservar estricta neutralidad; por lo tanto, evita el conflicto, deja que el tiempo resuelva las cosas o da respuestas que no implican compromiso (Vargas, 1978).

d. Compromiso

Significa un punto intermedio entre afirmación y cooperación. El propósito, es encontrar alguna solución acertada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a todas las partes. Se encuentra entre el estilo competir y complacer. Asimismo, al transigir las personas confrontan un problema directamente que cuando lo evitan, pero no lo exploran con tanta profundidad como cuando existe colaboración. Transigir significa dividir las diferencias, intercambiar concesiones o buscar una rápida postura intermedia. Un ejemplo clásico lo constituye la negociación de un contrato colectivo, durante la cual, se va avanzando parcialmente; te acepto este artículo, pero no este otro. Ello permite seguir trabajando y perfeccionando cíclicamente la relación (Mirabal, 2003).

Postura de las partes. En este estilo de manejo, la persona acepta la presencia del conflicto pero considera que no es prudente confrontarlo puesto que puede haber perdedores y ganadores. Esta situación se explica por el hecho de que si bien le interesa obtener resultados también le interesa estar bien con las personas y busca hacer transacciones entre estos dos tipos de intereses. Por lo tanto, ante un conflicto busca enfriar las emociones del momento para encontrar una base mutua aceptable. Otro recurso que utiliza es el de establecer reglas de juego permanentemente para juzgar más o menos rígidamente y decidir de acuerdo con ellas. En esta forma da legitimidad a su comportamiento y despersionaliza la solución y sus consecuencias (Vargas, 1978).

e. Colaborador

Colaborar significa ser tanto afirmativo como cooperador. Lo opuesto a la evasión. Colaborar implica un intento de trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas personas. Significa ahondar en un problema con el fin de identificar los intereses subyacentes de las partes y encontrar una alternativa que satisfaga los intereses de ambos. Colaboración entre dos personas puede ser la exploración de un desacuerdo para aprender de las ideas del otro, concluyendo por resolver alguna condición que de otra forma los haría competir por los recursos confrontándose para tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal (Mirabal, 2003).

IV. Interdependencia entre los Estilos de Manejo de Conflictos

El manejo de una situación de conflicto está determinado por dos variables: El Interés propio y la Relación entre las partes. El interés propio se refiere a aquello que se quiere conseguir o mantener y la relación el grado de interdependencia de las partes, es decir la necesidad o deseo de permanecer el uno junto al otro.

En la confrontación prima en alto grado tanto la Relación como el Interés y la persona se preocupa por los dos aspectos con igual intensidad. Por su parte la Presión se caracteriza por un predominio total del Interés sobre la Relación y la Retirada tiende a ignorar el Interés y la Relación.

La interacción del Interés y la Relación en la Facilitación y el Compromiso es más compleja. La Facilitación implica un predominio de la Relación sobre el Interés, lo que lleva a una tendencia a la retirada cuando lo que está de por medio

es el Interés. Sin embargo, la preocupación por la Relación puede ser un medio para hacer prevalecer el propio Interés. En esta forma se puede pensar en la posibilidad de que se trate de dos estilos diferentes: uno tendiente a la Retirada y el otro cercano a la Presión (Vargas, 1978).

2.3 Definición de términos Básicos

2.3.1 Inteligencia Emocional

Según Goleman (1995) la inteligencia emocional se define como la capacidad que tiene el ser humano de motivarse a sí mismo, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, controlar impulsos, regular estados de ánimo y evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales, además de la capacidad de empatizar y confiar en los demás; siendo considerada como decisiva, e incluso más influyente que el cociente intelectual. Por otro lado, la estructura del modelo de Baron (1997) consigna componentes emocionales que son considerados en por el inventario de cociente emocional:

2.3.2 Conflictos

Es la percepción por dos o más partes de que sus intereses actuales son incompatibles, para esto, las partes involucradas deben percibir el problema e interpretar que la otra parte ha afectado en forma negativa (Mirabal, 2003).

Los estilos de manejo de conflicto son las estrategias de conductas direccionales con lo que reflejan la existencia de una meta o función, y vienen determinadas por el contexto. Por otro lado, son las técnicas o herramientas que son empleadas para dar solución a un conflicto que se presente (Hazas, 2010).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Hipótesis general

Hi: El Nivel de Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: El nivel de Inteligencia Emocional no se relaciona significativamente con los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

3.1.2 Hipótesis secundarias

H1: El nivel de Inteligencia Emocional es bajo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: El nivel de Inteligencia Emocional no es bajo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

H2: El Estilo de Manejo de Conflictos predominante es Evasivo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: El Estilo de Manejo de Conflictos predominante no es Evasivo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

H3: Existen diferencias significativas de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: No existen diferencias significativas de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

H4: Existen diferencias del Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: No existen diferencias del Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

H5: Existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Ho: No existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

3.2 Variables; definición conceptual y operacional

3.2.1 Variables e Indicadores

Variables	Dimensiones	Variables	Categorías	Técnica
Inteligencia Emocional	Adaptabilidad	Felicidad Optimismo	Nivel Bajo (0-25) Nivel Medio (26-75) Nivel Alto (76-99)	Cuestionario
	Interpersonal	Empatía Responsabilidad Social Relación interpersonal		
	Intrapersonal	Comprensión emocional Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia		
	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de impulsos		
Estilos de Manejo de Conflictos	Evasivo	Estilo de manejo de conflictos	(0-9)	Cuestionario
	Complaciente		(10-24)	
	Competidor		(25-75)	
	Compromiso		(76-90)	
	Colaborador		(>91)	

3.2.2 Definición conceptual

Variable X: Inteligencia Emocional

Capacidad que tiene el ser humano de motivarse a sí mismo, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, controlar impulsos, regular estados de ánimo y evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales Goleman (1995).

Variable Y: Estilos de manejo de conflictos

Percepción por dos o más partes de que sus intereses actuales son incompatibles, para esto, las partes involucradas deben percibir el problema e interpretar que la otra parte ha afectado en forma negativa (Mirabal, 2003)

3.2.3 Definición operacional

Variable X: Inteligencia Emocional

Según BarOn considera los siguientes elementos:

- Interpersonal: Habilidades y el desempeño interpersonal, personas responsables y confiables que poseen buenas habilidades sociales.
- Intrapersonal: Personas que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismos, y se sienten positivo con respecto a lo que están haciendo en sus vidas.
- Adaptabilidad: Contempla el éxito de la persona ante las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de forma efectiva las situaciones problemáticas.
- Manejo de estrés: Capacidad de resistir al estrés sin decaer o perder el control.

Variable Y: Estilos de manejo de conflictos

Según Kilmann, divide los estilos en:

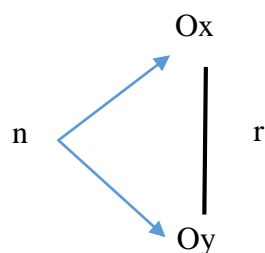
- Evasivo: Ignorar o posponer el conflicto impide que usted o la otra parte lo resuelva.
- Complaciente: Se cede o se adapta, dejando de lado los deseos y necesidades y se antepone a las peticiones o exigencias de la otra persona.
- Compromiso: Se resuelve de manera rápida y eficaz mediante un reparto justo y equitativo entre las dos posturas.
- Competidor: Competir connota querer ganar a costa de que la otra parte pierda.
- Colaborador: Ambas partes se unen para combatir contra la situación, y no entre sí.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo correlacional de corte transversal y se grafica de la siguiente manera:



Donde:

- n : Estudiantes de la Universidad Privada San Carlos
- Ox : Inteligencia Emocional
- Oy : Estilos de Manejo de Conflictos
- r : Relación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, que pertenece al paradigma positivista, al enfoque cuantitativo porque mide cada variable independientemente y luego analiza su asociación. Según el número de variables es un estudio bivariado porque cuenta con las siguientes variables Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflictos; según el número de mediciones es un estudio transversal porque se realizó una sola medición de las variables, según la temporalidad es un estudio retrospectivo porque se refiere a la medición de sucesos ya ocurridos, según el lugar donde se realizó la investigación es un estudio de campo ya que se ejecutó en el ambiente natural donde se encuentra la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.2 Diseño muestral

La población estuvo integrada por estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, y presentaron las siguientes características:

- Carreras que brinda la Universidad Privada San Carlos, 4 carreras profesionales, conformado por un total de 900 alumnos.
- Estudiantes de ambos sexos.
- Alumnos de ambos turnos.
- Cursan entre las edades de 17 y 50 años de edad.

La población la representamos en la siguiente tabla:

Tabla 1 Población de estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Carreras profesionales	f _i	%
Ingeniería Ambiental	175	19.44
Derecho	330	36.67
Enfermería	150	16.67
Contabilidad y Finanzas	245	27.22
Total	900	100.00

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Para hallar el tamaño de la muestra por presentar estratos, es decir, carreras profesionales diferentes, se utilizó el muestreo aleatorio estratificado; asimismo, por no presentar datos estadísticos se realizó la afijación proporcional para cada estrato, es decir, se utilizó el cálculo de muestra estratificada para una variable cualitativa por afijación proporcional.

Para hallar el tamaño total de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{\sum NPQ}{ND + 1/N \sum NPQ}$$

Donde:

\sum = Sumatoria

N = Tamaño de la población

P = Proporción de la categoría de estudio

Q = 1-P

D = Error de estimación

La fórmula de error de estimación es:

$$D = \frac{E^2}{(Z\alpha/2)^2}$$

Donde:

E= error de muestra

Z α = El nivel de confianza o seguridad

El tamaño total de la muestra es de 277 estudiantes.

La fórmula para hallar el tamaño total por cada estrato es la siguiente:

$$n_i = n \left(\frac{N_i}{\sum_{i=1}^i N_i} \right) = n \left(\frac{N_i}{N} \right)$$

Cada estrato estuvo conformado por la siguiente cantidad de estudiantes.

Tabla 2 Muestra estratificada por afijación proporcional de estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018

Carreras profesionales	fi	%
Ingeniería Ambiental	54	19.49
Derecho	102	36.82
Enfermería	46	16.61
Contabilidad y Finanzas	75	27.08
Total	277	100.00

Fuente: Elaboración propia, 2018.

4.3 Técnicas de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar la información en ambos instrumentos es la encuesta, la misma que Mayntz, Holm y Hubner (1969) definen como una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos para obtener durante la evaluación de datos agregados.

Instrumentos

Para la variable (X) : Test de Inteligencia Emocional

Nombre : EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor : Reuven Bar-On

Procedencia : Toronto- Canadá

Adaptación Peruana : Nelly Ugarriza Chávez

Administración : Individual o Colectiva

Duración : 30 a 40 minutos

Es un instrumento que se adapta a la realidad peruana; ya que se encuentra con baremos hechos en Lima Metropolitana. Cuenta con escalas de validación (impresión positiva y negativa) de los resultados en los procesos de calificación de la prueba. Para la creación de la forma abreviada del BarOn ICE: NA, se utilizó una muestra normativa de 9172 sujetos,

en el cual se desarrolló 6 ítems por escala, con el objeto de evaluarlos de manera confiable, obteniéndose al final 30 ítems.

Usa una escala de tipo Likert, los puntajes altos del inventario, indican niveles elevados de inteligencia emocional y social.

Confiabilidad

En el extranjero BarOn y Parker realizaron un estudio sobre 4 tipos de confiabilidad, consistencia interna, media de las correlaciones inter ítem, confiabilidad test-retest y además establecieron media estándar de medición/ predicción, los que son presentados en el Manual Técnico de la Prueba Original. Para esta investigación se realizó el mismo procedimiento exceptuando la confiabilidad test-retest, cabe mencionar que en el trabajo de BarOn el retest efectuado en una muestra de 60 niños, cuya edad promedio fue de 13.5 años reveló la estabilidad del inventario oscilando coeficientes entre .77 y .88 tanto para la forma abreviada como para la completa (Ugarriza y Pajares, 2005).

Validez

Se presenta en el manual Originario del inventario. Se estableció la estructura factorial de los ítems de las escalas Interpersonal, Intrapersonal, Manejo de Estrés y Adaptabilidad, mediante el análisis factorial exploratorio en una muestra normativa de niños y adolescentes de diferentes grupos raciales de Estados Unidos de Norteamérica (N=9172). Se utilizó un análisis de componentes principales con una rotación Varimax. Los factores hallados empíricos correspondían a las cuatro escalas del inventario (Ugarriza y Pajares, 2005).

Para la variable (Y)	: Estilos de Manejo de Conflictos
Título original	: Conflict Mode Instrument (TKI)
Autores	: Kenneth W. Thomas y Ralph. Kilmann
Tiempo de aplicación	: 20 minutos
Administración	: Individual o colectiva
Adaptación Peruana	: Izaquel Marcelino, Rodríguez (2012).

La distribución de ítems por dimensiones es la siguiente: Complaciente, Competidor, Compromiso, Colaborador y Evasivo. El inventario de estilos de manejo de conflictos surge a partir de los estudios de Thomas y Kilmann (1974), quienes determinaron la construcción de dicha escala y la denominaron Conflict Mode Instrument (TKI), en el país de Estados Unidos.

Validez

La validez de constructo del inventario estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann, se obtuvo por las correlaciones entre cinco estilos y dos dimensiones, por lo tanto el inventario mide de forma válida los estilos complaciente, competidor, colaborador, compromiso y evasivo en sujetos estadounidenses. Asimismo, la validez para la adaptación del inventario estilos de manejo de conflictos en el Perú, se halló mediante el análisis factorial exploratorio el cual le permitieron verificar la estructura de los factores, utilizando el método de los componentes principales.

Por otro lado la validez que se halló en esta investigación se determinó mediante validez de criterio de jueces, la cual el promedio porcentual de validación del instrumento fue de 97.33%. Además, se utilizó la prueba del KMO y Bartlett, y se obtuvo como resultado ,713 lo cual indica que es adecuado realizar el análisis factorial con dicha población de estudios.

La prueba de esfericidad de Bartlett resulto con un valor de significancia de .000 lo cual indica que existen correlaciones de los ítems. Igualmente, el análisis factorial arrojó cinco factores, obteniendo una varianza de 51,885 total acumulado.

Confiabilidad

Para comprobar la fiabilidad del inventario de estilos de manejo de conflictos, Thomas y Kilmann utilizaron el coeficiente de alfa de cronbach, lo cual se obtuvo una puntuación de 0,86, demostrando una consistencia interna. De igual manera se realizó el procedimiento para los cinco estilos, como resultado obtuvieron, en primer lugar para el estilo competidor un (alfa=0.71), estilo 38 colaborador (alfa=0.65), estilo compromiso (alfa=0.58), estilo evasivo (alfa=0.62) y estilo complaciente (alfa=0.43) (Rodríguez, 2012).

En el Perú dicha escala fue adaptada por Rodríguez, en el año 2012 con una muestra 150 profesionales de la salud de dos hospitales del Cono Norte de Lima. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de cronbach con un valor de 0,89, y dos mitades, se obtuvo un valor de 0.790, en la primera parte, y 0.912 en la parte 2. En la presente investigación para comprobar la fiabilidad se utilizó el coeficiente de Cronbach y dos mitades, la cual se obtuvo en alfa de cronbach un puntaje de 0,87 y en dos mitades 0,81. Asimismo, en el estilo complaciente, se logró obtener un puntaje 0,67 en alfa cronbach y en dos mitades 0,56, en el estilo competidor se obtuvo un puntaje de 0,74 en alfa de cronbach y en dos mitades 0,72, continuando con el estilo compromiso se obtuvo un puntaje de 0,71 en alfa de cronbach y en dos mitades 0,73, en el estilo colaborador se obtiene un puntaje de 0,64 y en dos mitades 0,76, y por último en el estilo evasivo se obtuvo un puntaje de 0,61 en alfa de cronbach y en dos mitades 0,54 (Rodríguez, 2012).

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el análisis de los resultados se consideró la estadística descriptiva. Para realizar este estudio y comparar los resultados por edad, sexo o carrera profesional, se utilizó la T de Student y el ANOVA de un factor. Asimismo, se utilizó el estadístico Chi cuadrado para hallar la relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos.

4.5 Aspectos éticos

Para dicha investigación se ha tenido en cuenta los criterios éticos como el consentimiento informado, ya que la mayoría de personas a las que va dirigido es mayor de 18 años, sin realizar un consentimiento escrito, simplemente un consentimiento verbal informado sobre lo que se desea medir y cuál es la finalidad de la investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia y gráficos

Tabla 3 Niveles de Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Nivel de inteligencia emocional	fi	%
Alto	52	18.8
Medio	152	54.9
Bajo	73	26.4
Total	277	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Se determinó que 52 estudiantes presentan un nivel de Inteligencia Emocional alto, lo cual equivale al 18,8% del total; mientras que 152 estudiantes presentan un nivel de Inteligencia Emocional medio, lo que representa el 54,9% del total; finalmente 73 estudiantes presentaron un nivel de Inteligencia Emocional bajo, lo que representa el 26,4% de la muestra. Es decir, el nivel predominante en la Inteligencia Emocional es medio, lo cual implica que los estudiantes tienen la capacidad de supervisar a sí mismo y hacia otros, los sentimientos, emociones, así como diferenciar entre tales para poder regularlas y expresarlas en momentos adecuados y pertinentes.

Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Niveles	Dimensiones de la Inteligencia Emocional							
	Interpersonal		Intrapersonal		Adaptabilidad		manejo del estrés	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	59	21.3%	64	23.1%	68	24.5%	53	19.1%
Medio	136	49.1%	142	51.3%	126	45.5%	143	51.6%
Bajo	82	29.6%	71	25.6%	83	30.0%	81	29.2%
Total	277	100.0%	277	100.0%	277	100.0%	277	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al observar la tabla 2, se precisa en cuanto a la dimensión Interpersonal, 59 estudiantes que representan el 21,3%, poseen un nivel alto en dicha dimensión; 136 estudiantes representados por el 49,1%, presentan un nivel medio y 82 estudiantes que equivale al 29,6% poseen un nivel bajo. En cuanto a la dimensión Intrapersonal 64 estudiantes que representan el 23,1% poseen un nivel alto en tal dimensión; 142 estudiantes representados por el 51,3% denotan un nivel medio, y 71 estudiantes que equivalen al 25,6% presentan un nivel bajo. Por otro lado, en la dimensión Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional, se evidenció que 68 estudiantes que representan el 24,5% presentan un nivel alto; 126 estudiantes que equivalen al 45,5% presentan un nivel medio y 83 estudiantes que son el 30.0% presentan un nivel bajo. En la dimensión manejo del estrés, 53 estudiantes que representan el 19,1% presentan un nivel alto, 143 estudiantes que son 51,6% presentan un nivel medio y 81 estudiantes que representan el 29,2% presentan un nivel alto.

Es decir, los estudiantes presentan un mayor manejo en las dimensiones Intrapersonal, comprenden y manejan los propios estados de ánimo; y el manejo de estrés, capacidad de autorregularse y manejar los impulsos.

Tabla 5 Estilos de manejo de conflictos en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018

Estilos de Manejo de conflictos	fi	%
Evasivo	20	7.2
Compromiso	57	20.6
Complaciente	85	30.7
Colaborador	107	38.6
Competidor	8	2.9
Total	277	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2018.

El análisis descriptivo categórico muestra que del total de alumnos, 20 estudiantes presentan un Estilo de Manejo de Conflictos evasivo que representa el 7,2%; 57 estudiantes representados por el 20,6% denotan un estilo de compromiso; por otro lado 85 estudiantes que equivale el 30.7% presentan un estilo complaciente; además 107 estudiantes que representan el 38,6 tienen un estilo colaborador; mientras que 8 estudiantes representados por el 2,9%, poseen un estilo de Manejo de Conflictos competidor.

Es decir, el Estilo de Manejo de Conflictos que predomina es el colaborador, por lo que se puede inferir que los estudiantes tienden cooperar con la otra parte en conflicto para poder intentar resolver un problema común y llegar a un resultado mutuamente satisfactorio (Hiam, 2002).

5.2 Análisis Inferencial; pruebas estadísticas de correlación

Tabla 6 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según edad

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inteligencia emocional	Entre grupos	.154	2	.077	.171	.843
	Dentro de grupos	123.254	274	.450		
	Total	123.408	276			
I. Interpersonal	Entre grupos	2.923	2	1.462	.171	.843
	Dentro de grupos	2336.889	274	8.529		
	Total	2339.812	276			
I. Intrapersonal	Entre grupos	6.387	2	3.194	.711	.492
	Dentro de grupos	1230.609	274	4.491		
	Total	1236.996	276			
Adaptabilidad	Entre grupos	9.159	2	4.579	.500	.607
	Dentro de grupos	2511.072	274	9.164		
	Total	2520.231	276			
Manejo del estrés	Entre grupos	49.858	2	24.929	3.035	.050
	Dentro de grupos	2250.329	274	8.213		
	Total	2300.188	276			

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al analizar las diferencias de la inteligencia emocional y sus dimensiones según edad, encontramos que con respecto a la Inteligencia Emocional en general no existen diferencias significativas; es decir cualquiera que fuese la edad siempre existirá un nivel de inteligencia de nivel medio.

En la dimensión Interpersonal no hay diferencias significativas, es decir la capacidad para discriminar las emociones de los demás, comprenderlas y manejarlas no varía en función a la edad; respecto a la dimensión Intrapersonal la cual denota comprender los distintos estados emocionales de otros no existen diferencias según edad, por otro lado en la dimensión adaptabilidad, la que refiere la habilidad para expresar verbalmente emociones en lugares apropiados, autorregularse y ser consciente de los propios sentimientos no existen diferencias significativas.

Sin embargo respecto al manejo de estrés si se encuentran diferencias significativas, es decir, a menor edad mayor estrés y a mayor edad menor estrés, es debido a que las personas mayores presentan mayor capacidad para poder manejar conflictos y el conocimiento para poder resolverlo.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% no existen diferencias de la Inteligencia Emocional según edad, $p = 0.843$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H_3) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 7 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según sexo

Dimensiones	Mujer	Hombre	<i>t</i> (275)	<i>P</i>
	(n= 149)	(n= 128)		
	<i>M</i> (<i>DE</i>)	<i>M</i> (<i>DE</i>)		
Inteligencia emocional	49.2 (6.3)	49.5 (6.6)	-0.154	0.877
I. interpersonal	15.3 (2.9)	15.2 (2.9)	0.367	0.714
I. Intrapersonal	7.8 (1.9)	8.2 (2.3)	-1.145	0.148
Adaptabilidad	14.1 (3.1)	14.5 (2.9)	-1.23	0.220
Manejo del estrés	12.2 (2.8)	11.6 (2.9)	1.636	0.103

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al analizar las diferencias de la Inteligencia Emocional según sexo, se infiere que no existen diferencias significativas, es decir tanto varones como mujeres presentan una tendencia en el nivel medio en cuanto al nivel de la Inteligencia Emocional en general.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% no existen diferencias de la Inteligencia Emocional según sexo, $p = 0.877$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H_3) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 8 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según Carrera Profesional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inteligencia emocional	Entre grupos	501.884	3	167.295	4.120	.007
	Dentro de grupos	11084.889	273	40.604		
	Total	11586.773	276			
I. Interpersonal	Entre grupos	101.332	3	33.777	4.119	.007
	Dentro de grupos	2238.480	273	8.200		
	Total	2339.812	276			
I. Intrapersonal	Entre grupos	6.138	3	2.046	.454	.715
	Dentro de grupos	1230.858	273	4.509		
	Total	1236.996	276			
Adaptabilidad	Entre grupos	164.164	3	54.721	6.341	.000
	Dentro de grupos	2356.067	273	8.630		
	Total	2520.231	276			
Manejo del estrés	Entre grupos	6.497	3	2.166	.258	.856
	Dentro de grupos	2293.691	273	8.402		
	Total	2300.188	276			

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 8a

	Contabilidad (n=75) M(DE)	Derecho (n=102) M(DE)	Ingeniería Ambiental (n=54) M(DE)	Enfermería (n=46) M(DE)	F(3.273)	P
Inteligencia Emocional	49.4 (5.3)	51.0(1.3)	48.5(5.9)	47.3(6.2)	4.12	0.007
Interpersonal	15.4(2.7)	15.8(2.8)	14.8(3.1)	14.1(2.8)	4.119	0.007
Adaptabilidad	14.3(2.3)	15.0(3.4)	13.6(2.6)	13.0(2.9)	6.341	0.000

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al realizar el análisis de la Inteligencia Emocional según carrera profesional los resultados denotaron que con respecto a la Inteligencia Emocional en general si existen diferencias significativas, es decir según la carrera que se estudia se presentan los distintos niveles de Inteligencia emocional.

En las dimensiones Interpersonal y adaptabilidad, las carreras de Derecho y Contabilidad, obtuvieron mayores puntajes denotando que los estudiantes tienen un mayor manejo en las relaciones sociales, estos saben escuchar y son capaces de comprender y apreciar los sentimientos de los demás, por otro lado también son buenos para hallar modos positivos de enfrentar los problemas cotidianos. Respecto a las dimensiones Intrapersonal, y manejo del estrés, no se encontraron diferencias significativas.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% si existen diferencias de la Inteligencia Emocional según carrera profesional, $p = 0.007$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_3) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 9 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según edad

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	38.232	4	9.558	.411	.801
Dentro de grupos	6330.475	272	23.274		
Total	6368.708	276			

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al realizar el análisis de los Estilos de Manejo de Conflictos según edad no existen diferencias significativas, es decir la edad no es un factor influyente para el manejo de un conflicto mediante un estilo determinado.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% no existen diferencias de Estilos de Manejo de Conflictos según edad, $p = 0.801$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H_4) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 10 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según sexo

Estilos de manejo de conflictos	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	fi	%	Fi	%
Evasivo	5	3.4%	15	11.7%
Compromiso	33	22.1%	24	18.8%
Complaciente	50	33.6%	35	27.3%
Colaborador	55	36.9%	52	40.6%
Competidor	6	4.0%	2	1.6%
Total	149	100.0%	128	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

$$X^2= 9.615 \quad gl= 4 \quad p \text{ valor}= 0.047$$

Al realizar el análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según sexo, mostramos que si existen diferencias significativas. En cuanto al estilo evasivo, los varones tienden a apartarse o a abandonar un conflicto, por lo que este queda sin resolver y ninguna parte es beneficiada; en cuanto al estilo de compromiso, las mujeres buscan un reparto equitativo y justo entre las personas del conflicto. En el estilo complaciente las mujeres dejan de lado los deseos y necesidades para anteponer las exigencias de la otra parte. En cuanto al estilo colaborador se evidencia que más mujeres intentan resolver un problema y llegar a un acuerdo en común. Finalmente, en cuanto al estilo competidor más mujeres quieren ganar a costa que la otra parte pierda.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% si existen diferencias de Estilos de Manejo de Conflictos según sexo, $p = 0.047$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_4) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 11 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según Carrera Profesional

Estilos de manejo de conflictos	Carrera Profesional							
	Contabilidad y finanzas		Ingeniería Ambiental		Enfermería		Derecho	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Evasivo	4	5.3%	6	11.1%	1	2.2%	9	8.8%
Compromiso	21	28.0%	13	24.1%	12	26.1%	11	10.8%
Complaciente	23	30.7%	14	25.9%	20	43.5%	28	27.5%
Colaborador	26	34.7%	20	37.0%	10	21.7%	51	50.0%
Competidor	1	1.3%	1	1.9%	3	6.5%	3	2.9%
Total	75	100.0%	54	100.0%	46	100.0%	102	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

$$X^2= 24.533 \quad \text{gl}= 12 \quad \text{p valor}= 0.017$$

Al realizar el análisis de los Estilos de Manejo de Conflictos según carrera profesional los resultados denotaron que si se hallan diferencias significativas, es decir según la carrera profesional que se estudia influirá en el estilo de manejo obtenido. Las carreras profesionales de Contabilidad y Finanzas (34.7%), Ingeniería Ambiental (37.0%) y Derecho (50.0%) presentan un estilo de manejo de conflicto colaborador, es decir, el resultado buscado para resolver un conflicto es satisfactorio para ambas partes. Por otro lado, la carrera de enfermería (43.5%) presenta estilo de manejo de conflicto complaciente, es decir, por un lado anteponen las necesidades de los otros y solo una de las partes consigue el resultado deseado.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% si existen diferencias de Estilos de Manejo de Conflictos según carrera profesional, $p = 0.017$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_4) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 12 Relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018

Dimensiones de la Inteligencia emocional		Estilos de Manejo de Conflictos												Ji cuadrado
		Evasivo		Compro miso		Complac iente		Colaborad or		Compet idor		Total		
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Interpersona	Alto	4	1.4	8	2.9	12	4.3	32	11.6	3	1.1	59	21.30	X=16.455 p= 0.036
	Medio	8	2.9	25	9.0	47	17.0	52	18.8	4	1.4	136	49.10	
	Bajo	8	2.9	24	8.7	26	9.4	23	8.3	1	.4	82	29.60	
Intrapersona	Alto	9	3.2	15	5.4	24	8.7	15	5.4	1	.4	64	23.10	X=24.777 p= 0.002
	Medio	7	2.5	29	10.5	49	17.7	55	19.9	2	.7	142	51.26	
	Bajo	4	1.4	13	4.7	12	4.3	37	13.4	5	1.8	71	25.63	
Adaptabilidad	Alto	5	1.8	13	4.7	17	6.1	33	11.9	0	0.0	68	24.55	X=10.707 p= 0.219
	Medio	10	3.6	21	7.6	41	14.8	48	17.3	6	2.2	126	45.49	
	Bajo	5	1.8	23	8.3	27	9.7	26	9.4	2	.7	83	29.96	
Manejo de estrés	Alto	6	2.2	13	4.7	10	3.6	21	7.6	3	1.1	53	19.13	X=8.851 p= 0.355
	Medio	11	4.0	29	10.5	49	17.7	51	18.4	3	1.1	143	51.62	
	Bajo	3	1.1	15	5.4	26	9.4	35	12.6	2	.7	81	29.24	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Al relacionar las dimensiones de la Inteligencia Emocional con los estilos de Manejo de Conflictos, se determina que si existe relación directa y significativa. Se puede inferir que los estudiantes que predominan en la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal, tienden a utilizar los estilos colaborador y complaciente para el manejo de conflictos. Sin embargo, en cuanto a las dimensiones adaptabilidad y manejo de estrés no existe relación.

Prueba de Hipótesis

Con nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% si existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos, $p = 0.036$ ($p < 0.5$), en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_5) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

5.3 Comprobación de hipótesis

Tabla 13 Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018

Nivel de Inteligencia emocional	Estilos de manejo de conflictos										Total	
	Evasivo		Compromiso		Complaciente		Colaborador		Competidor		fi	%
Alto	6	2.2%	6	2.2%	12	4.3%	27	9.7%	1	.4%	52	18.8%
Medio	7	2.5%	33	11.9%	51	18.4%	55	19.9%	6	2.2%	152	54.9%
Bajo	7	2.5%	18	6.5%	22	7.9%	25	9.0%	1	.4%	73	26.4%
Total	20	7.2%	57	20.6%	85	30.7%	107	38.6%	8	2.9%	277	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

$$X^2= 11.813 \quad \text{gl}= 8 \quad \text{p valor}= 0.160$$

Prueba de hipótesis

Hi: El Nivel de Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa)=5%

Selección del estadístico de prueba

Chi cuadrado de independencia

Valor de p=0.160

Lectura del p valor

Con una probabilidad de error del 16% no existe relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.

5.4 Discusión

Salovey y Mayer (1990, p.189) hacen referencia de la Inteligencia Emocional como la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio.

Al analizar esta variable (Tabla 3) se obtuvo que el mayor porcentaje de las unidades de análisis presentan un nivel medio de la Inteligencia Emocional, estos resultados son contrastados con los hallados por De León (2012), quien estableció que el nivel de Inteligencia Emocional en un grupo de colaboradores de una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional es medio óptima. Asimismo, los resultados son similares a los encontrados por Gálvez (2014), quien consideró un nivel de Inteligencia Emocional medio óptimo en trabajadores de la empresa comercial los hermanos, S.A. Es por ello, que podemos inferir que los sujetos mantienen un equilibrio emocional.

Así, desarrollar capacidades emocionales en el ser humano, le ayudan a tener más éxito en su vida profesional, laboral y personal; por lo que, desarrollar una inteligencia emocional no es otra cosa que ayudarles a conseguir una personalidad equilibrada y feliz (Ibarrola, 2011).

Al establecer la diferencia de la Inteligencia Emocional según edad (Tabla 6), se halla que no existen diferencias significativas, es decir este no es un factor determinante que influya en esta. Sin embargo, si se educa a una edad temprana ayudará a conseguir una vida emocional positiva para alcanzar una edad adulta equilibrada (Sánchez, 2014). Al realizar la diferencia según sexo (Tabla 7), se determinó que no existen diferencias significativas, lo cual contrasta con los resultados hallados por De León (2012), quien concluyó que el nivel

de Inteligencia Emocional es mayor en mujeres que en varones; esto puede darse debido a que las mujeres tienden a identificarse en mayor medida, con rasgos expresivos de identidad asociados a competencias de la Inteligencia Emocional (Gartizia, Aritzeta, Balluerca y Barberá, 2012). Al establecer la diferencia de Inteligencia Emocional según Carrera Profesional (Tabla 8), se encontraron diferencias significativas, es decir de acuerdo a la carrera que se estudia, la Inteligencia Emocional se refuerza. Los resultados denotan que los alumnos de la carrera profesional de Derecho tienden un mejor manejo en las dimensiones interpersonal y adaptabilidad. Es necesario tener alumnos que posean una elevada autoestima pero con auto-concepto adecuado a su persona, capaces de autorregular las emociones y con una intencionalidad y auto-dirección indicada que los lleve a la autorrealización y carrera (Velazco, 2007).

Por otro lado, un conflicto puede ser una incompatibilidad entre percepciones y objetivos entre una o más personas, que tienen metas incompatibles socialmente (León, 2016).

Al analizar esta variable (Tabla 5), se obtuvo que el estilo predominante para el Manejo de Conflictos es el de Colaboración. Estos resultados difieren de los encontrados por Gálvez (2014), quien a través del test de estrategias para el manejo de conflictos halló que los sujetos de la investigación tenían mayor predominancia en la mediación como un estilo de manejo de conflictos. Entonces, a partir de tal, se puede inferir que los estudiantes de la Universidad San Carlos de Puno tienen mayor capacidad para poder crear un vínculo de confianza con la persona en conflicto, y adaptan situaciones en las que brindan soluciones creativas a los problemas y benefician a ambas partes, ya que requieren de un buen nivel de comunicación, creando así soluciones a los conflictos que sean equitativas y beneficiosas por ambas partes.

Al establecer las diferencias del Estilo de Manejo de Conflictos según edad (Tabla 9), los resultados evidenciaron que no existen diferencias significativas, es decir la edad no es un factor influyente para que la persona establezca un estilo para resolver conflictos. Sin embargo se hallan diferencias significativas según sexo y carrera profesional (Tabla 10 y 11), es importante conocer las similitudes y diferencias entre varones y mujeres en cuanto al afrontamiento de conflictos para poder potenciar las características distintivas y complementarlos entre ambos y avanzar hacia una equidad de género de las organizaciones (Robbins, 2004).

Finalmente, en cuanto a la relación del nivel de la Inteligencia Emocional con los estilos de Manejo de Conflictos (Tabla 13), se evidencia que no existe relación directa y significativa ($p \text{ valor}=0.160 < 0.05$), resultado similar encontrado por De León (2012), quien realizó un estudio, el cual verificó la relación significativa en cuanto a la Inteligencia Emocional y estrategias de manejo de conflictos laborales de las oficinas de una empresa de la ciudad de Guatemala. Concluyendo que no existe relación estadísticamente significativa entre la Inteligencia Emocional y las estrategias de manejo de conflicto. También por Gálvez (2014), quien realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el manejo de los conflictos en un puesto de trabajo de unos colaboradores en una empresa de Guatemala. Obtuvo como conclusión que no existe relación estadísticamente significativa y de acuerdo a los puntajes obtenidos la mayoría de los participantes se encontraban en un nivel medio de la Inteligencia Emocional.

Ya que no se logra encontrar una relación significativa entre las variables, se puede resaltar que la Inteligencia Emocional no determina al sujeto a utilizar un determinado estilo de Manejo de Conflictos, es decir la respuesta que tenga la persona no está condicionado por la Inteligencia Emocional. Esto puede darse debido a que los estudiantes de la Universidad

Privada San Carlos, desconocen este tipo de inteligencia ya que la sociedad solo se enfoca en brindar un conocimiento cognitivo, por ende el proceso de información emocional es escaso o nulo, lo cual podría llevar un manejo erróneo de conflictos. Por otro lado, pueden existir otros factores para poder resolver conflictos que deben ser estudiados para poder datos más precisos y que respalden la investigación.

CONCLUSIONES

1. No existe relación significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.
2. El nivel de Inteligencia Emocional es medio representado por el 54.9% en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.
3. El Estilo de Manejo de Conflictos predominante es de Colaboración en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, denotando que buscan manejar un conflicto de manera que ambas partes se beneficien.
4. Si existen diferencias significativas de la Inteligencia Emocional según carrera profesional siendo los puntajes más alto hallados en las escuelas de Derecho y Contabilidad; mas no según edad y sexo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.
5. Si existen diferencias significativas del Estilo de Manejo de Conflictos según sexo, evidenciando una predominancia en el estilo evasivo en los varones, es decir apartarse o dejar en conflicto, mientras que las mujeres presentan una predominancia en el estilo colaborador; y carrera profesional; más no según edad en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno
6. Si existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la institución cuente con un departamento psicológico para poder crear programas que favorezcan y continúen incrementando el nivel de Inteligencia Emocional, desarrollando técnicas y estrategias a través de talleres interactivos a los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

2. A través de la institución se debe elaborar un plan estratégico que permita realizar un seguimiento a través de tutorías personales con el fin de elevar el nivel de Inteligencia Emocional, el cual permita afrontar o prever conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno.

3. Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar la investigación para obtener datos que contrasten con la presente y establecer si existen diferencias significativas entre las variables.

4. Asimismo, para futuras investigaciones, se recomienda tomar en cuenta, los factores sociales, culturales y personales para poder establecer la relación de las variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpasi, S. y Canales, F. (2017). *Relación entre la Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en alumnos de cuarto a sexto grado de primaria del colegio Mercedario San Pedro Pascual, Arequipa*. (Tesis de Grado). Universidad Católica San Pablo.
- Ayesta, M. (2016). *Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en el personal directivo de la municipalidad provincial de Barranca, Lima*. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). *Las competencias Emocionales*. Universidad de Barcelona, Educación XXI.
- Buitrón, S. y Navarrete, P. (2008). El docente en el desarrollo de la Inteligencia Emocional: Reflexiones y estrategias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
- Cabrera, Y. (2014). *Relación entre la Inteligencia Emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de industrias ópticas en la zona 1 de la ciudad capital de Guatemala*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
- Coleccion desarrollo personal y laboral (s.f.). *Inteligencia emocional*. Edicion N° 15. Recuperado de www.grupoice.com
- Contini, N. (2005). *La Inteligencia Emocional, Social y el conocimiento Tácito*. Argentina.
- De León, N. (2012). *Relación entre la Inteligencia Emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, 91.

- De Roux, G. I. (1994). *Ciudad y Violencias en América Latina*. Santiago de Cali: Programa de gestión urbana de las Naciones Unidas. Compilación de ponencias.
- Fernández, M. (2013). La Inteligencia Emocional. *Revista de Clases de Historia y Ciencias Sociales*, art. 377.
- Fernández P. y Extremera N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado de la Universidad de Málaga*, 32.
- Funes, S. (2000). *Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*.
- Gabel R. (2005). *Inteligencia Emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN, p 33. (Serie documentos de trabajo n° 16).
- Gálvez, H. (2014). *Relación entre la Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A. (Tesis de Grado)*. Universidad Rafael Landívar.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gartizia, L.; Aritzeta, A.; Balluerca, N. y Barberá, E. (2012). Inteligencia emocional y género: más allá de las diferencias sexuales. *Anales de psicología*, 28, 572.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. España: Kairós. Primera Edición.

- Guariato, M. (2014). *La Inteligencia Emocional y la Resolución de Conflictos Institucionales. (Tesis de Grado)*. Universidad del Zulia.
- Hazas, E. (2010). *Estrategias de Resolución de conflictos en preescolares. (Tesis doctoral)*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández, O. (2014). Autorrealización personal y espiritualidad en las condiciones complejas de la sociedad contemporánea. En: Ponencia Encuentro Educación y Pensamiento. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas, La Habana, Cuba. pp. 41.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hiam, A. (2002). Instrumento para la Resolución de Conflictos. Massachusetts.
- Ibarrola, B. (2011). *Como educar las emociones de nuestros hijos*. Trabajo presentado en la Concejalía de Acción Social y Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD), Abril, Alicante, España.
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones complejas. *Universidad Internacional de Andalucía*. Pp.6.
- Mayntz, R.; Holm, K. y Hubner, P. (1969). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Alianza Editorial S.A., Madrid España.
- Mirabal, D. (2003). *Técnicas para el manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas*. Universidad de los Andes Mérida pp. 53-71

- Molero C.; Saiz E. y Esteban C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional*. Revista Latinoamericana de Psicología, 30(1), 11-30, 21.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10 Edición. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, I. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud de cono norte de Lima Metropolitana*. Universidad César Vallejo.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sánchez, A. (2014). *La educación emocional: directrices para el desarrollo de programas de Inteligencia Emocional en centro de Educación primaria. (Tesis de Grado)*. Universidad de la Rioja.
- Saz Marín, A. (2002). *¿Quiere alguien explicarme qué es inteligencia emocional?* Madrid: LIBROHOBBY-CLUB.
- Suárez, Y. (2012). La Inteligencia Emocional como factor protector ante el Suicidio en Adolescentes. *Revista de psicología GEPU*. 3 (1), 182-200.
- Trujillo M. y Rivas L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de Inteligencia Emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25) pp 9-24.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarON (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. (2da Edición). Lima
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). *Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE en niños y adolescentes*.

Vargas, A.; Cabrera, H. y Rincon, P. (1978). Estilos de solución de conflictos. *Revista Latinoamericana de Psicología*. vol. 10, Vol. 1, 255-266.

Velazco, L. (2007) *La Inteligencia Emocional y la elección de carrera. (Tesis de Grado)*.
Universidad Virtual de Instituto Tecnológico y de estudios Superiores de
Monterrey.

Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia Emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo. (Tesis de Grado)*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	CONCLUSIONES
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p> <p>¿Cuál es el Estilo de Manejo de Conflictos que predomina en los estudiantes de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el Nivel de Inteligencia Emocional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Identificar el Estilo de Manejo de Conflictos predominante en los estudiantes de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El Nivel de Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>El nivel de Inteligencia Emocional es bajo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>El Estilo de Manejo de Conflictos predominante es evasivo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p>	<p>Inteligencia Emocional</p> <p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de estrés</p> <p>Estilos de Resolución de Conflictos</p> <p>Complaciente</p> <p>Evasivo</p> <p>Compromiso</p> <p>Competidor</p> <p>Colaborador</p>	<p>PRIMERA: No existe relación significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p> <p>SEGUNDA: El nivel de Inteligencia Emocional es medio en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p> <p>TERCERA: El Estilo de Manejo de Conflictos predominante es Colaborador en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p>

<p>Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p> <p>¿Existe diferencia de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p> <p>¿Existe diferencia de Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p> <p>¿Existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018?</p>	<p>Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Establecer la diferencia de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Establecer la diferencia del Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Precisar la relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p>	<p>Existen diferencias significativas de la Inteligencia Emocional según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Existen diferencias del Estilo de Manejo de Conflictos según edad, sexo y carrera profesional en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018.</p>	<p>CUARTA: Si existen diferencias significativas de la Inteligencia Emocional según carrera profesional mas no según edad y sexo en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p> <p>QUINTA: Si existen diferencias significativas del Estilo de Manejo de Conflictos según sexo y carrera profesional mas no según edad en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p> <p>SEXTA: Si existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018.</p>
---	--	---	---

Anexo 2: Pruebas Psicológicas utilizadas

INVENTARIO DE LOS ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)

Edad _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Carrera Profesional: _____

Semestre: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de formas de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de la otra persona. **¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones?** No existen respuestas adecuadas o inadecuadas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otros.

Lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: “**trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes**”. Si usted **nunca** opta por esta actitud, marque “X” (en el casillero 1); si usted tiene **algunas veces** esta actitud marque “X” (en el casillero 2); si usted tiene **frecuentemente** esta actitud marque “X” (en el casillero 3); y si usted tiene **siempre** esta actitud marque “X” (en el casillero 4).

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

		1	2	3	4
01	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.				
02	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
04	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
05	Busco insistentemente ayuda de la otra persona para encontrar una solución.				
06	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
07	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				

08	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
09	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él/ ella me respeta y permite mantener alguna de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta al problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre él/ella y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él/ella, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrar la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución intermedia.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
29	Procuró no herir los sentimientos de la otra persona.				
30	Suelo compartir el problema con la otra persona, para así poder solucionarlo.				

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA – ABREVIADA

INSTRUCCIONES: Lea cada oración y elija la respuesta que mejor lo describa. Escoja cómo piense, sienta o actúa **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Escoja una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloque un ASPA sobre el número que corresponde a su respuesta. Por ejemplo, si su respuesta es “Rara vez”, haga un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

		Muy rara vez	Rar a vez	A menudo	Muy a menud o
1	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
2	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
3	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
4	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
5	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
6	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
7	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
8	Peleo con la gente.	1	2	3	4
9	Tengo mal genio.	1	2	3	4
10	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
11	Nada me molesta.	1	2	3	4
12	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
14	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
15	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
16	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
17	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
18	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
19	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
20	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
21	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
22	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
23	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
24	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
25	No tengo días malos.	1	2	3	4
26	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
27	Me disgusta fácilmente.	1	2	3	4
28	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
29	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
30	Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	1	2	3	4

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Población de estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018</i>	47
<i>Tabla 2 Muestra estratificada por afijación proporcional de estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018</i>	48
<i>Tabla 3 Niveles de Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018</i>	54
<i>Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018</i>	55
<i>Tabla 5 Estilos de Manejo de Conflictos en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018</i>	56
<i>Tabla 6 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según edad</i>	57
<i>Tabla 7 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según sexo</i>	59
<i>Tabla 8 Análisis inferencial de diferencias de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones según Carrera Profesional</i>	60
<i>Tabla 9 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según edad</i>	62
<i>Tabla 10 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según sexo</i>	63
<i>Tabla 11 Análisis inferencial de los Estilos de Manejo de Conflictos según Carrera Profesional</i>	64
	84

Tabla 12 Relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018 65

Tabla 13 Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos en los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos de Puno, 2018 66