



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS ESTILOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL X
SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”
FILIAL AREQUIPA, 2017**

PRESENTADO POR:

MG. JOE OLGER GUTIÉRREZ MERCADO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AREQUIPA - PERÚ

2019



VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS ESTILOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL X
SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”
FILIAL AREQUIPA, 2017**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

APRENDIZAJE Y PROCESOS DE ENSEÑANZA

ASESOR

Dr. MANUEL LINARES PACHECO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a mi familia ya que ellos son el motor que mueve y estimula mis deseos de lograr mis objetivos en este camino profesional.

AGRADECIMIENTO

Al creador y mis docentes que permitieron en mi la motivación de continuar con este largo camino que depara la vida.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y en especial a la escuela de Pos-Grado por darte la oportunidad de realizar mi Doctorado, y de esta manera cumplir con el objetivo propuesto.

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Delimitación Espacial.....	17
1.2.2. Delimitación Social.....	17
1.2.3. Delimitación Temporal.....	17
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	17
1.3.1. Problema Principal.....	17
1.3.2. Problemas Específicos.....	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Justificación.....	20
1.5.2. Importancia.....	21
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.7. LIMITACIONES.....	21
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO.....	22
2.1 FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA.....	22
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	28
3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	28
3.2. BASES TEÓRICAS.....	37

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	56
CAPÍTULO IV:	60
4.1. HIPÓTESIS GENERAL	60
4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	60
4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES ...	61
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	63
5.1.1. Enfoque de la investigación, cuantitativa.	63
5.1.2. Tipo de Investigación	63
5.1.3. Nivel de Investigación	64
5.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	64
5.2.1. Métodos de investigación.....	64
5.2.2. Método específico: Estadístico.....	64
5.2.3. Diseño de investigación: Transversal.....	65
5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	66
5.3.1. Población.	66
5.3.2. Muestra.....	67
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
5.4.1. Técnicas.....	67
5.4.2. Instrumentos	67
5.4.3. Validez y confiabilidad.....	76
5.4.4. Procesamiento y análisis de datos.....	77
5.4.5 Ética en la investigación.....	77
CAPÍTULO VI: RESULTADOS	78
6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	78
6.2. ANALISIS INFERENCIAL.....	91
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99

ANEXOS	101
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	102
ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS.....	108
ANEXO N° 4: BASE DE DATOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 01 : Variable Inteligencia emocional	79
Tabla Nº 02 : Dimensión adaptabilidad.....	80
Tabla Nº 03 : Dimensión Interpersonal	81
Tabla Nº 04 : Dimensión Intrapersonal	82
Tabla Nº 05 : Dimensión Manejo de estrés.....	83
Tabla Nº 06 : Dimensión Automotivación.....	84
Tabla Nº 07 : Variable Estilos de resolución de problemas	85
Tabla Nº 08 : Dimensión competición	86
Tabla Nº 09 : Dimensión Cesión.....	87
Tabla Nº 10 : Dimensión: Inhibición.....	88
Tabla Nº 11 : Dimensión: Compromiso.....	89
Tabla Nº 12 : Dimensión: Colaboración	90
Tabla Nº 13 : Dimensión: Colaboración	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 : Variable Inteligencia emocional	79
Figura N° 02 : Dimensión adaptabilidad.....	80
Figura N° 03 : Dimensión Interpersonal	81
Figura N° 04 : Dimensión Intrapersonal	82
Figura N° 05 : Dimensión Manejo de estrés.....	83
Figura N° 06 : Dimensión Automotivación.....	84
Figura N° 07 : Variable Estilos de resolución de problemas	85
Figura N° 08 : Dimensión competición	86
Figura N° 09 : Dimensión Cesión.....	87
Figura N° 10 : Dimensión: Inhibición.....	88
Figura N° 11 : Dimensión: Compromiso.....	89
Figura N° 12 : Dimensión: Colaboración	90
Figura N° 13 : Dimensión: Colaboración	92

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal ¿Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa?

La investigación plantea como método de razonamiento el hipotético deductivo. Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Así mismo es no experimental de diseño correlacional, y es transversal ya que los resultados se recaban en un momento dado, la investigación es desarrollada en la Universidad Alas Peruanas, en la escuela de educación a los alumnos del décimo semestre siendo una población censal comprendida por 45 estudiantes, la información es recabada a través del cuestionario usado como instrumento, y como técnica la encuesta, aplicado para cada variable de estudio, dichos instrumentos ha sido validado oportunamente para su aplicación.

La investigación llega a concluir que, si existe relación entre las variables de estudio, ya que la significancia bilateral es de 0.00, resultado que permite aceptar la hipótesis planteada en la investigación, así mismo se obtuvo un grado de Rho de Spearman = ,717 que de acuerdo a la tabla d Hernández es una correlación positiva moderada

Palabras claves: Inteligencia emocional, Estilos de resolución de conflictos.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence and the styles of conflict resolution in students of the Professional School of Education of Alas Peruanas University Filial Arequipa.

The investigation raises the hypothetical deductive as a method of reasoning. It is the procedure or path that the researcher follows to make his activity a scientific practice. It is also non-experimental correlational design, and is cross-sectional since the results are collected at a given time, the research is developed at the Alas Peruanas University, in the school of education to the students of the tenth semester being a census population comprised of 45 students, the information is collected through the questionnaire used as an instrument, and as a technique the survey, applied to each study variable, said instruments have been validated in a timely manner for its application.

The investigation concludes that, if there is a relationship between the variables of study, since the bilateral significance is 0.00, a result that allows accepting the hypothesis raised in the investigation, likewise a Rho degree of Spearman =, 717 was obtained. according to the table d Hernández is a moderate positive correlation

Keywords: Emotional intelligence, Conflict resolution styles.

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo principal determinar a relação entre estilos de inteligência e de resolução de conflitos emocionais entre estudantes da Escola Profissional de Controlada Educação Alas Peruanas University Arequipa?

A investigação levanta o hipotético dedutivo como um método de raciocínio. É o procedimento ou caminho que o pesquisador segue para tornar sua atividade uma prática científica. Também não é design correlacional experimental, e é cruz, porque os resultados são coletados em um determinado momento, a pesquisa é desenvolvida na Universidade Alas Peruanas, educação escolar Sophomores semestre para ser uma população recenseada coberto por 45 alunos, a informação é recolhida através do questionário utilizado como instrumento e como levantamento técnico, aplicado para cada variável de estudo, esses instrumentos foram validadas em tempo para a sua implementação.

A investigação chega à conclusão de que, se há uma relação entre as variáveis do estudo, uma vez que o significado bilateral é de 0,00, um resultado que pode aceitar a hipótese em pesquisa, também um grau de Rho de Spearman = foi obtida, 717 que de acordo com a tabela d Hernández é uma correlação positiva moderada

Palavras-chave: Inteligência emocional, estilos de resolução de conflitos.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes del primero al décimo semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas, filial Arequipa.

Los objetivos secundarios de la investigación son: Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en estudiantes, identificar el estilo de resolución de conflictos, establecer las diferencias del nivel de Inteligencia Emocional según datos demográficos en estudiantes, relacionar el nivel de Inteligencia Emocional y los indicadores del estilo de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.

El presente trabajo de investigación está dividido en cuatro capítulos, el primer capítulo se refiere a la descripción del problema, el segundo capítulo constituye el marco teórico, en el tercer capítulo se desarrolla la hipótesis y variables, en el cuarto capítulo la metodología utilizada y en el capítulo cinco se desarrolla la administración del proyecto.

A La Inteligencia Emocional se le ha concebido en los últimos años como "El conocimiento de los aspectos internos de la persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta (Gardner, 1993; citado por Sánchez, 2008).

En la investigación se asume el enfoque de Mestre y Berrocal en el que se define a la Inteligencia Emocional como un conjunto de cuatro habilidades: a) percibir y expresar emociones con precisión; b) utilizar las emociones para facilitar la actividad cognitiva; c) comprender las emociones, y d) regular las emociones para el crecimiento personal y emocional.

En este sentido, la investigación se enfoca en la percepción de emociones, que es la habilidad para captar e identificar las emociones propias y ajenas. En el caso de las emociones propias, la percepción se relaciona con una mayor consciencia emocional.

Por ello, al relacionar la inteligencia emocional intrapersonal con los estilos resolución de conflictos se relaciona una variable emocional y otra cognitiva, encontrando que la capacidad para identificar y gestionar las propias emociones, así como de empatizar hacia los demás, juega un papel importante a la hora de razonar o reflexionar sobre una situación problemática. En ese sentido la investigación unifica las habilidades emocionales y el razonamiento, facilitando un razonamiento efectivo y un modo de pensar más inteligente ante las situaciones problemáticas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, la educación está sufriendo una serie de cambios y transformaciones. Estos cambios básicamente se están dando como consecuencia a las tendencias sociales, políticas, tecnológicas y económicas que se hacen presentes en nuestro diario acontecer. Respondiendo así, a este proceso de cambio, surgen nuevos enfoques y/o paradigmas en la educación que orientan una gestión y dirección más eficiente; comprendiendo que la educación en todos los países presenta diferentes objetivos y propósitos, dificultades y retos. Asumiendo de esta manera un rol educador, con una función de formar a u ser humano capaz de integrarse a la sociedad y ser productivo.

Si realizamos un estudio de la gestión educativa de nuestro país podemos observar que a nivel nacional existen instituciones educativas con un posicionamiento óptimo a nivel social, siendo lo contrario en otras, estas diferencias básicamente pueden deberse a la forma de cómo está orientada la gestión de la propia institución, y como los actores educativos asumen su compromiso. Teniendo en cuenta que en nuestro país se necesita atender a estas necesidades para mejorar las condiciones y la calidad del sistema educativo, es importante que los docentes ejerzan una

postura de profesionalismo, basada en el deseo de mejorar y capacitarse, buscando el bien común, siendo esto necesario para apuntar a una cultura organizacional.

A nivel institucional, se percibe en los estudiantes de educación del décimo semestre presentan una serie de problemas, a partir de la adaptabilidad, los comportamientos interpersonales, lo intrapersonal, el manejo de estrés y su motivación personal siendo todos ellos un obstáculo para el desarrollo eficiente y eficaz de los objetivos.

Ante esto se suma la poca importancia sobre saber identificar el grado de inteligencia emocional en los estudiantes convirtiendo así lo que debería ser una labor profesional, en una actividad sin proyecciones sociales, y con debilidades en su capacidad para expresar su sentir, comprender y controlar estados emocionales de ellos mismos y de las personas de su entorno, lo cual repercute en su personalidad y en proceso educativo.

Por ello se genera un equilibrio inestable en las relaciones interpersonales ya que se incrementa el espiral de dudas, pues está caracterizada por el rechazo hacia el otro provocando, por un lado, el deterioro de la relación, mientras que si se han utilizado vías de cooperación puede hablarse de aparición de soluciones estables.

Es por esto que se considera esencial, reconocer el rol de la negociación dentro de la resolución de conflicto, 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, por lo tanto, se estará creando personas solidarias y tolerantes, fundamentándose así las relaciones en el valor del respeto, estos factores suscitados en la realidad problemática ha motivado a desarrollar la presente investigación.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizará en la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Arequipa, ubicada en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa.

1.2.2. Delimitación Social

La investigación se realizará con estudiantes de ambos sexos, del primero al décimo semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Arequipa.

1.2.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizará desde julio del 2015 hasta julio del 2016.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La presente investigación tiene como base fundamental la conceptualización de las variables de estudio, para la variable inteligencia emocional, así como para la variable estilos de resolución de conflictos en ambas variables se desarrolla los lineamientos fundamentales que permite fortalecer el contexto teórico de la investigación.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal.

- ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa 2017?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto del manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017
- Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017
- Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017
- Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto del manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

- Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación

La investigación es relevante desde el punto de vista teórico, ya que se estudia por primera vez la asociación entre la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos, entendiendo que los estudiantes que presenten buena inteligencia emocional, presentarán estilo de resolución de conflicto colaborativo, por el contrario, los estudiantes con bajo nivel de inteligencia emocional, presenten estilo de resolución de conflictos inhibidos.

La investigación se justifica científicamente según lo señalado por Goleman (1995) que describe la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc., que configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Esta investigación se justifica de manera práctica en cuál es la relación entre la Inteligencia emocional en la solución de conflictos destacando un primer escenario “La Familia”. Una importante razón que motiva la realización de este trabajo es el apoyo que la investigación ofrecerá a los estudiantes con la cuales se desarrollará, apelando por el progreso emocional de los mismos.

1.5.2. Importancia

La importancia de la investigación es identificar la actitud de los estudiantes de la escuela de educación del décimo semestre hacia las asignaturas, y si esa actitud favorable o desfavorable está determinada por las estrategias metodológicas que utiliza el docente.

La inteligencia emocional es muy importante para nuestra vida y la manera en la que podamos conseguir una mayor empatía, saber controlar y entender nuestros sentimientos, aumentar nuestra capacidad para resolver los problemas nos dará una mejor calidad de vida. Las personas que saben gobernar sus sentimientos saben interpretar y relacionarse efectivamente con los demás, disfrutan de todos los dominios de la vida.

Por último, servirá para que a futuro nuevas investigaciones tomen como base esta investigación para que logren desarrollar estrategias de intervención aplicadas en los centros educativos, institutos y universidades de nuestro entorno y ayuden a mejorar el estilo de resolución de conflictos a través de la educación de las emociones, basadas en las diversas iniciativas que actualmente se están realizando.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es factible, ya que se cuenta con los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para realizar la investigación.

1.7. LIMITACIONES

Las posibles limitaciones que se puedan presentar para el presente trabajo de investigación, están referidas a la colaboración de los estudiantes en el llenado de las encuestas.

CAPÍTULO II

MARCO FILOSÓFICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

En este capítulo desarrollaremos el marco filosófico de nuestro trabajo relacionado a la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos.

En la República de Platón (428 a. de C) las emociones están presentes a través de términos como el dolor y el placer. El exceso de alguno de estos elementos afecta a la razón del hombre, y a la vez la sociedad tiene como tarea hacer que los más viejos enseñen a los más jóvenes a descubrir el placer sin exageración en tareas concretas, ya en su libro "El Banquete" Sócrates, hace una reflexión apológica acerca del amor. Por otra parte, la contribución más consistente y elaborada sobre la emoción surge a partir de los estudios de Aristóteles. Para Aristóteles (384 a. de C) la emoción es definida como una condición según la cual el individuo se transforma hasta tal punto que se queda con el juicio afectado, que viene acompañado de placer y dolor.

Las palabras clave que Aristóteles asocia a las emociones son envidia, cólera, lástima y temor. Sin embargo, el enfoque del estudio de Aristóteles sobre las emociones es centrado en la cólera. Así aborda los factores que desencadenan la misma, llegando a reconocer algunas reacciones fisiológicas y comportamentales, analizando las creencias morales y sociales. Posteriormente en "Ética a Nicómaco", Aristóteles señala que las emociones pueden ser educadas y a la vez utilizadas a favor de una buena convivencia.

Por otro lado, las aportaciones proporcionadas por los estoicos sobre las emociones, parten desde un punto de vista totalmente negativo, las consideraban como una perturbación innecesaria del ánimo. Séneca ya condenaba la emoción como algo que puede convertir la razón en esclava. Crisipo veía la emoción como algo perturbador basándose en su teoría de los contrarios afirmó que: "Los estoicos atribuyeron la culpabilidad de los problemas humanos a las emociones como resultado de los juicios que el individuo tiene del mundo".

De esta manera los estoicos son considerados los precursores en estudiar las emociones partiendo de una valoración cognitiva. Posteriormente en la Edad Media, se consideró que el lado racional del alma está en lucha para controlar los deseos y apetitos, los cuales originan las pasiones. Según los preceptos de la iglesia, las personas que no fuesen capaces de controlar las pasiones, estarían pecando y por lo tanto deberían ser castigadas a través de la penitencia. Para Bisquerra (2000) la Edad Media fue una etapa en la que se tenía una idea negativa de la existencia, pesimista, un "valle de lágrimas" en el que las emociones positivas no tenían cabida. La mayoría de las teorías medievales ligaban las emociones a las pasiones, apetitos y deseos, considerándolas como algo que se debía controlar. Desde la tradición filosófica, en general, se ha identificado a la emoción con la metáfora del amo y el esclavo. El amo es la razón y el control que se contrapone al esclavo, que son las emociones y las pasiones. El dualismo mente-cuerpo está presente en esta metáfora. Como hemos visto, durante la Edad Media la emoción fue denominada bajo el término pasión, que

tenía una connotación peyorativa. Consideraban que estaba relacionada con la parte irracional del ser humano y que la razón debía tener control sobre las pasiones. Posteriormente en la Edad Moderna, Descartes (1650) con su clásico "Las pasiones del alma", él mismo parte de una visión dualística de cuerpo y mente. Se apoya en la teoría que la emoción es una sensación. Denominó las emociones como pasiones, las cuales están divididas entre la mente (pensamientos) y el cuerpo (percepciones). Descartes señala que la unión entre el cuerpo y la mente se concentra en el cerebro, más concretamente en la glándula pineal. Según Descartes, en este punto reside el alma y es a la vez dónde están ubicadas las emociones, definidas como alteraciones pasivas resultado de los espíritus animales que activan el cuerpo. Empleó en el estudio de las emociones aspectos fisiológicos (excitación física) y la valoración de algunas emociones por el sujeto (percepción), lo que de una cierta manera contribuyó para el desarrollo de teorías posteriores tanto en el ámbito fisiológico como cognitivo. Los filósofos mencionados y trabajos posteriores de Spinoza (1677), Kant (1804), Nietzsche (1900) y otros. Sin sombra de dudas corroboraron desde una propuesta filosófica llevar a la luz el lado más subjetivo y de difícil comprensión del hombre: sus sentimientos y emociones.

Charles Darwin (1872) fue uno de los pioneros en estudiar las emociones humanas en su célebre obra "La expresión de las emociones en los animales y en el hombre". Enfocó el papel adaptativo y hereditario de las emociones, describiendo cómo las emociones son asociadas a las expresiones faciales. Señaló que las emociones son puestas de manifiesto de diversas maneras, a través de los gestos o movimientos de las facciones comunes a los hombres y a los animales.

De acuerdo con Darwin se confiere a las emociones un carácter hereditario y funcional. Basándose en diversas observaciones empíricas, las expresiones emocionales se manifiestan de la misma manera en niños y adultos, incluso en sujetos de grupos culturales diferentes. En su estudio, Darwin nos muestra que las expresiones de las emociones son importantes

para el bienestar del género humano y que la represión de estas emociones puede provocar delimitaciones, teniendo en vista que a través de las expresiones emocionales se transmiten muchas veces nuestros pensamientos de manera más verdadera que nuestras palabras. Ello señala que las conductas expresivas emocionales desempeñan su función social, teniendo en cuenta que ayudan a la preparación de la acción, a la vez que transmiten una comunicación.

El marco de la teoría psicofisiológica, tiene como exponente a William James, el cual en 1884 publicó un artículo bajo el título "¿Qué es la emoción?", causando conmoción en la comunidad científica de aquella época puesto que se oponía al enfoque que hasta entonces había de las emociones. 25 James (1985 pag. 59) señaló que <>. Preconizaba James, que las respuestas de los cambios fisiológicos son el desencadenante de alguna alteración de orden psicológico, de esta manera la emoción es considerada como una percepción que el individuo tiene de los cambios físicos automáticos. Esta teoría fue compartida por otro científico llamado Lange que estudiaba sobre este tema en la misma época. Para Fernández-Abascal (1997) lo que trataban de explicar es que los cambios corporales, tanto fisiológicos como motores, que denominamos "reacción emocional" son en realidad los que constituyen y generan la experiencia emocional. La sensación que nos producen estos cambios, en el momento en que se producen, es la emoción; que es, por lo tanto, la experiencia afectiva de una conducta refleja. De manera clara y comprometida, James ordena causalmente los distintos componentes de la emoción: en primer lugar, la situación; en segundo lugar, la reacción emocional; y, en tercer lugar, la experiencia emocional. Observando los resultados, queda de manifiesto que el enfoque psicofisiológico analiza las emociones como la percepción de los cambios fisiológicos. Podemos apreciar que es necesaria una situación existente para que sean estimulados los cambios corporales desencadenando las reacciones emocionales. Cabe destacar que dicha teoría sufrió duras críticas, pero sirvió de inspiración para investigaciones posteriores como es el caso de los trabajos de Schachter y Singer (1962

pag. 48), que se fundamentaron en el cambio fisiológico y la interpretación de los estímulos.

A mediados de los años 60, del siglo XX las primeras aportaciones de Arnold sobre la perspectiva cognitiva acerca de la emoción. A partir del estudio de Magda Arnold (1960) desde la percepción cognitiva de la emoción surgirán diversos estudios siguiendo su enfoque. Arnold (1960) definió la emoción como <>. Fundamenta que la valoración de un estímulo percibido se refleja en el bienestar de la persona. Las emociones valoradas como positivas llevan a la predisposición del individuo hacia el estímulo que promueve la emoción, mientras que en las emociones malas hay un intento de evitarlas. 28 En esta misma línea, Schachter y Singer (1962) definen la teoría de los dos factores. Partiendo de la concepción de que las emociones son el resultado de la interacción de los aspectos fisiológicos y cognitivos, resulta que las emociones surgen por la acción conjunta de la activación fisiológica a través de la atribución cognitiva, la cual interpreta los estímulos situacionales. Por su parte, los estudios de Mundler (1975) parten de este mismo enfoque (fisiológico-cognitivo), pero añade que para que ocurra la emoción es necesaria una situación inesperada que la active.

A su vez, Lazarus (1991), amplía la teoría de valoración de una situación sentida como algo bueno o malo de Arnold (1960). Richard Lazarus, psicólogo clínico, parte de los mismos supuestos para estudiar las emociones: estímulo-evaluación-emoción. Pero preconiza que existen diversas valoraciones de estímulos-situaciones y a la vez distintas emociones. Lo que intenta fundamentar es que las interpretaciones de las situaciones influyen decisivamente en la emoción experimentada. La cognición es una condición necesaria y suficiente para la emoción. En esta dirección, Palmero (1997) comenta que la actividad cognitiva es una precondition necesaria para la emoción, ya que, para experimentar una emoción, un sujeto debe saber que su bienestar está implicado en una transacción a mejor o a peor. Los cambios fisiológicos son importantes en el proceso emocional, pero su significación viene modulada por los factores cognitivos. Es fundamental la cognición en el proceso emocional, una

evaluación-valoración que dé sentido a esos cambios fisiológicos. Finalmente, antes de entrar en el próximo apartado convendría recordar que además de estos, otros trabajos fueron fundamentales para la comprensión de las emociones, entre ellos no podríamos dejar de citar Freud (1937) que con su perspectiva psicoanalítica estudió sobre la ansiedad, la depresión y la angustia; Carl Rogers (1972) representante de la psicología humanista, corriente psicológica centrada en la persona, contribuyó muchísimo para el desarrollo de los sentimientos en la educación; Le Doux (1999) investigó sobre la parte neurofisiológica de las emociones. Vista desde tantos enfoques, el estudio de la emoción trascendió eras y en la actualidad es considerado un tema destacado en el ámbito científico, siendo enfocado desde su utilidad en generar el bienestar de los individuos. Vemos así que para adentrarse en el apartado siguiente era conveniente hacer un breve repaso para comprender el fenómeno emocional a lo largo de los tiempos. Además, una vez vista las 29 corrientes teóricas, podemos posicionarnos y guiar nuestro estudio desde una perspectiva cognitivista - conductual.

Así mismo, en el presente trabajo, se da cuenta de la perspectiva filosófica que se adopta en el campo científico de los tipos de Conflictos dentro del marco de filosófico. Desde la concepción filosófica de la “condición humana” y se toma como hilo conductor el empoderamiento y el reconocimiento como instrumentos adecuados para una transformación pacífica de los conflictos.

Se profundiza, además, en la relación que tiene la doctrina del reconocimiento con el problema de las desigualdades y la filosofía política de la justicia. Se defiende que no se pueden desvincular las políticas del reconocimiento, más ligadas a la identidad y la cultura, de las políticas de la justicia, más atentas a la transformación pacífica de las desigualdades humanas, la pobreza, la miseria, la marginación y exclusión.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Vázquez (2012), en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco. México, realizó la investigación titulada *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Estudiantes Adolescentes*, el objetivo de la presente investigación fue analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en adolescentes de nivel medio superior. Participaron 507 estudiantes de una preparatoria pública, de los cuales 348 fueron mujeres y 159 hombres, con un rango de edad que va de los 16 a los 18 años. El estudio fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, transaccional. Para medir la inteligencia emocional se empleó el instrumento Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO, 2000) con validez para población mexicana y para el rendimiento académico se empleó el promedio general de calificación obtenido al concluir el semestre.

Los resultados mostraron la existencia de una correlación positiva significativa de fuerza baja entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico.

De la inteligencia emocional, sólo los componentes: nobleza, reconocimiento del logro, autoestima y empatía obtuvieron una correlación positiva significativa y de fuerza baja. Para los componentes restantes (inhibición de los impulsos, habilidad social, expresión emocional y optimismo) se detectaron correlaciones casi nulas y estadísticamente no significativas. Estos resultados indican una débil relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Se sugiere continuar con esta línea de investigación en nuestro medio educativo para confirmar o refutar los resultados de este estudio.

- Según León (2012), en la *Universidad Rafael Landívar*, realizó la siguiente investigación titulada *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*, en el presente estudio se planteó las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye 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 esto considerado como óptimo de acuerdo a los rangos establecidos para el presente estudio. 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 estrategias de manejo de conflictos: “negociación”, “mediación”, “conciliación” y “arbitraje”; con los factores de la IE: autoconocimiento, autorregulación, auto motivación, empatía y habilidades sociales. Para la presente investigación, se trabajó con 40 sujetos que representan al

personal administrativo de la oficina central de la Ciudad de Guatemala, del género masculino y femenino, que oscilan entre las edades de 18 a 51 años y tienen un nivel educativo diversificado y universitario.

- Vázquez (2012), en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco. México, realizó la investigación titulada *Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Estudiantes Adolescentes*, el objetivo de la presente investigación fue analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en adolescentes de nivel medio superior. Participaron 507 estudiantes de una preparatoria pública, de los cuales 348 fueron mujeres y 159 hombres, con un rango de edad que va de los 16 a los 18 años. El estudio fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, transaccional. Para medir la inteligencia emocional se empleó el instrumento Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO, 2000) con validez para población mexicana y para el rendimiento académico se empleó el promedio general de calificación obtenido al concluir el semestre.

Los resultados mostraron la existencia de una correlación positiva significativa de fuerza baja entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. De la inteligencia emocional, sólo los componentes: nobleza, reconocimiento del logro, autoestima y empatía obtuvieron una correlación positiva significativa y de fuerza baja. Para los componentes restantes (inhibición de los impulsos, habilidad social, expresión emocional y optimismo) se detectaron correlaciones casi nulas y estadísticamente no significativas. Estos resultados indican una débil relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Se sugiere continuar con esta línea de investigación en nuestro medio educativo para confirmar o refutar los resultados de este estudio

- Peña (2011), en la Universidad Rafael Landívar, realizó una investigación denominada *Correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala*, de tipo descriptivo exploratorio, que tuvo como objetivo establecer la correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 30 sujetos, en su totalidad de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 41 años, con un nivel de escolaridad mínimo de básico y diversificado, y con 1 a 7 años de experiencia en el puesto de motorista. Para poder alcanzar los objetivos se utilizaron 2 instrumentos, el cuestionario Trait Meta-Mode Scale (TMMS) que en tres dimensiones mide el nivel de inteligencia emocional, y el cuestionario para medir el modo individual de tratar conflictos de Thommas y Killman que clasifica en 5 categorías la forma en que las personas abordan los conflictos, estas son: “Colaboración”, “Competición”, “Compromiso”, “Evitación” y “Complacencia”. Para fines de este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que el estilo “Colaboración” de manejo de conflictos, fue el que más predominó en sujetos que poseen un nivel alto de inteligencia emocional. Por lo tanto, se recomendó a la empresa que fomente capacitación en inteligencia emocional que contribuya a mantener un clima laboral de trabajo adecuado.
- Sepúlveda y Vásquez (2008). En la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago Chile, realizaron la investigación titulada *Inteligencia Emocional y Liderazgo. Un estudio, sobre la relación que pudiese darse entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los jóvenes dirigentes estudiantiles, secundarios y universitarios de la región Metropolitana*, La presente investigación es un estudio descriptivo exploratorio, sobre la relación que existente entre inteligencia emocional y los estilos de liderazgo que poseen los

dirigentes estudiantiles secundarios y universitarios de distintas instituciones estudiantiles de la región Metropolitana, para ello se tomó una muestra de estudio compuesta por 44 dirigentes, 30 dirigentes secundarios pertenecientes a colegios municipales, particulares y subvencionados y 14 dirigentes universitarios, pertenecientes a universidades privadas y estatales. La metodología utilizada fue cuantitativa y las técnicas de recolección de información usadas fueron un test psicológico que mide la Inteligencia emocional y un cuestionario sobre los estilos de Liderazgo. Los resultados apuntaron que los dirigentes estudiantiles poseen distintos estilos de liderazgo, pero la muestra posee un promedio en general inclinado hacia el estilo transaccional, se observaron diferencias tanto en la inteligencia Emocional como en el liderazgo entre hombres y mujeres; los hombres poseen mejor estabilidad y desarrollo de la inteligencia emocional y un estilo de liderazgo Transformacional. Las mujeres en cambio poseen una baja inteligencia emocional, marcada por una baja emotividad, variable integrada por la autoestima, tolerancia a la frustración y capacidad de sobreponerse entre otras, su estilo de liderazgo es transaccional. Los aportes de la investigación a la psicología pueden ser desde varias aristas, o sea, al área educacional podría contribuir a fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional de manera integral en los estudiantes a través de las mallas curriculares, en el área organizacional a crear elementos que permitan el desarrollo de las competencias y destrezas en los posibles Líderes organizacionales, en el área clínica a fomentar la estabilidad del desarrollo emocional desde la niñez.

- Sánchez (2006). En la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, realizó la investigación titulada *Inteligencia Emocional. Inteligencia Cognitiva y Rendimiento Académico en Alumnos de la facultad de psicología*. el planteamiento de la Inteligencia Emocional como determinante de éxito académico está en debate dado los resultados contradictorios en investigaciones.

El objetivo del presente estudio fue detectar la relación entre Inteligencia Emocional, Inteligencia Cognitiva y Rendimiento Académico en estudiantes de Psicología. Participaron 137 alumnos. El diseño fue no experimental y correlacional. Se aplicó grupalmente el TMMS-24 adaptación al castellano para Inteligencia Emocional y el Test de Matrices Progresivas General de Raven para Inteligencia Cognitiva, ambos en versión electrónica. El rendimiento académico se obtuvo por calificaciones de cada materia cursada en el semestre previo y promedio general de las mismas. De la Inteligencia Emocional solo el factor atención correlacionó con rendimiento académico general, pero con dirección negativa y baja. No se detectaron correlaciones entre Inteligencia Cognitiva y Rendimiento Académico. La Inteligencia Emocional e Inteligencia Cognitiva de manera conjunta no predijeron el Rendimiento Académico por lo que apoyan datos previos que cuestionan estas relaciones. Se sugiere continuar investigaciones que extiendan y profundicen las variables intervinientes para consolidar datos pertinentes a nuestro medio educativo, cultural y la teoría.

- Gómez, Gutiérrez (2005), en la Universidad Católica Andrés Bello Facultad de ciencias económicas y sociales escuela de ciencias sociales y relaciones industriales titulada *Inteligencia Emocional y estilos de Abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela*, en el presente estudio de investigación se llegó a la siguiente conclusión referido a la relación entre inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por los 100 gerentes más exitosos de Venezuela se puede concluir que, debido a la correlación no nula pero significativamente débil evidenciada por un bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir, que no existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de cada uno de los estilos que un gerente pueda adoptar para abordar un conflicto, es decir, el hecho de que un gerente tenga un alto nivel de Inteligencia Emocional como efectivamente lo tienen los gerentes de la muestra de

estudio, no quiere decir que va a existir un alto nivel de estilo de abordaje competitivo, adaptativo, evasivo, cooperativo o comprometedor ante determinada situación de conflicto. La población para el presente estudio está conformada por 100 gerentes más exitosos de Venezuela según la revista de Gerente Setiembre 2004, selección que se ha llevado a cabo por medio de un importante procesos de consultas y la invaluable herramienta de postulaciones a través de gerente.com, lo cual permitió ampliar las miras observación, el rigor de la muestra utilizada el éxito de 89 empresas venezolanas enfocadas en desarrollar la mejoras prácticas de gestión en todas sus unidades, a pesar de los percances propios de la declinación de la mayoría de sus mercados. Inicialmente se intentó trabajar con los 100 gerentes es decir lograr el 100% de los datos a recolectar, pero las características propias de sus trabajos y sus múltiples compromisos provocaron que no se pudiera alcanzar a la meta. De esta forma la muestra quedo conformada por un total de 82 de estos 100 gerentes, lo cual indica una evidente muerte experimental de 18 % de la muestra inicial. Cabe destacar, que el tipo de muestreo utilizado fue muestreo no probabilístico. Estos 82 gerentes fueron clasificados en estratos definidos por el área de trabajo o departamento en el que se desempeñan, quedando distribuidos de la siguiente manera: para el área de presidencia solo se entrevistó a 4 presidentes, para el área de gerencia general 8 gerentes, gerentes de mercado 10, gerentes de finanzas 10, gerentes de recursos humanos 9, gerentes de tecnología 8, gerentes de manufactura 10, gerentes de exportaciones 8, gerentes de logística y distribución 7, gerentes de Pymes 8.

- Souza Barcelar (2002), en la Universidad Autónoma de Barcelona; realizó la investigación titulada *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*, en esta investigación los objetivos fueron: analizar los motivos de aceptación y rechazo de los alumnos en el aula, analizar que CE, son desarrolladas por los profesores en los alumnos en el momento de los conflictos

interpersonales en el aula, analizar las estrategias para prevenir y resolver los conflictos interpersonales en el aula. Analizar las estrategias para prevenir y resolver los conflictos interpersonales del alumnado usadas por los profesores. Averiguar la relación de las CE. Del profesores, su estilo educativo y su rol de actuación en la resolución de conflictos interpersonales del alumnado. Para el presente estudio de Investigación se realizó con 67 alumnas/ os del ciclo inicial del CEIP de Santa Adrià de Besós. El muestreo ha sido intencional, a priori definimos la elección de los participantes para la aplicación de los sociogramas y mini-entrevistas (alumnos/as), porque nuestras posibilidades de ampliar la investigación en este momento eran más bien escasas, tanto por el tiempo (ya que este estudio ha sido presentado los resultados en el DEA) y como del profesorado disponible.

ANTECEDENTES NACIONALES

- García, et al. (2014) realizaron una investigación en el Perú titulada *Revisión del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, EQ-i: YV*, en esta investigación, Se realiza una revisión de la consistencia interna reportados para la adaptación y estandarización peruana de la versión aplicable a niños y adolescentes del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, EQ-i: YV.

Esta revisión aborda específicamente los datos publicados por Ugarriza y Pajares (2004, 2005) sobre el coeficiente α de cronbach y la homogeneidad de los puntajes de las versiones larga y breve del EQ-i: YV. El análisis de estos aspectos, de acuerdo al género y al tipo de colegio (público o privado), muestra que los coeficientes son generalmente bajos, manteniéndose en un nivel satisfactorio el puntaje total. Esta revisión pone en cuestionamiento la utilidad del EQ-i: YV para aplicaciones clínicas y de investigación, dado el alto grado de varianza de error involucrado en los puntajes del EQ-i: YV. Estos resultados ocurrieron en la versión larga y corta, y en los subgrupos

separados por el sexo y el tipo de colegio. Se discute el impacto de estos resultados en la práctica de la evaluación psicológica.

- Sotil (2002), realizó una investigación titulada *Contribución de los efectos combinados del clima familiar las estrategias de aprendizaje y la inteligencia emocional sobre el rendimiento académico*. en esta investigación, tiene como finalidad hacer un estudio empírico de la contribución de los efectos combinados del clima familiar las estrategias de aprendizaje y la inteligencia emocional sobre el rendimiento académico investigación realizada en una muestra de 250 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Encontrando como resultado que en cuanto al Clima Familiar predominan las familias de rango medio y balanceadas mientras que respecto a la inteligencia emocional, se observa una capacidad emocional por debajo del promedio en los componentes intrapersonales. Por último es de resaltar que si bien existe una correlación estadísticamente significativa entre los tipos de familia, la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje. Sin embargo, entre estas variables y el rendimiento académico evaluado a través del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas por los estudiantes durante su permanencia en la universidad, no existe una correlación estadística significativa.

ANTECEDENTES LOCALES

- Velásquez Orlandini, Ebony Andrea (2016) presento la tesis *Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional intrapersonal y los estilos de afrontamiento en estudiantes del 3ro al 5to de secundaria de la I. E. libertador Castilla, del distrito de Aplao, Castilla, Arequipa*. En la Universidad Alas Peruanas, legando a las siguientes conclusiones Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional intrapersonal y los estilos de afrontamiento, según su importancia ponderada las estrategias más utilizadas son el Buscar apoyo social (As), reducción de la tensión (Rt), invertir en amigos íntimos (Ai). Los estilos relacionados por importancia ponderan son el Estilo dirigido a la relación con los demás (ERD)

seguido del estilo dirigido a la solución de problemas (ERP), al identificar el nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional intrapersonal los estudiantes muestran adecuada y excelente manejo de emociones y reconocimiento de emociones, sin embargo, aún no expresan su emoción de forma adecuada.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Goleman (1995) la inteligencia emocional es definida 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.

Este 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 (Buitron, 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, 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 et al., 2012, p. 78).

3.2.2. 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, Martínez, 1998, p. 78).

El estudio histórico de la inteligencia emocional de Goleman (1995) 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.

Por lo tanto, se hace referencia de las pruebas desarrolladas por Cattell (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, Rivas; 2005, p. 56).

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.

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.

Debido a esto, 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, pues ha habido un creciente interés por las formas no académicas de inteligencia, 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 y Rivas; 2005 - 2013, p.79).

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), desarrollo el concepto de inteligencias múltiples donde se resalta un número amplio de capacidades humanas.

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.

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, Saíz, Martínez, 1998, p.78).

3.2.3. 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.

3.2.4. MODELOS DE EXPLICACION DE 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.

- **MODELO MIXTO BAR ON**

Gabel, (2005), propuso 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.

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, el asertividad, el optimismo, la impulsividad.

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

A. Componente intrapersonal

- **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, Pérez, 2007; p. 60).

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.

- **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, p. 65).

- **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, 1998; Ugarriza, 200, p. 56).

- **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 (Hernandez, 2003; Ugarriza, 2001, p.245).

- **Independencia**

Habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en pensamientos y acciones, incluye acciones de ser emocionalmente estables para tomar decisiones (Ugarriza, 2000, p. 34).

B. Componente interpersonal

- **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.

- **Responsabilidad social**

Habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es miembro constructivo de un grupo social (Ugarriza, 2001, p. 56).

- **Relación interpersonal**

Habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas y satisfactorias que son caracterizadas por cercanía e intimidad emocional (Ugarriza, 2001, p. 78).

C. Componente de manejo de estrés:

- **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. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

D. Componente de estado de ánimo

- **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

- **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).

- **MODELO DE DANIEL GOLEMAN**

Goleman (1985) 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.

Para Goleman (1995) es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento que surge, es ser consciente de los propios estados internos. Goleman distingue 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.

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

Para Goleman (1995) 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 ultimo elegir la manera de actuar.

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. No se trata de reprimirlas sino de su equilibrio, pues cada una tiene su función y utilidad. 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.

C. Automotivación

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

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. (Buitron, Navarrete, 2008, p. 57).

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 auto-informes 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 (Pacheco,2003 ; Fernández, 2013 p. 64).

3.2.5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **CONFLICTO**

Para Mirabal (2003) 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.

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, p. 67).

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

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.

3.2.6. 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 (Calderón, 2011; Funes, 2000, p. 65).

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, p.45).

3.2.7. ESTILOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Las estrategias de resolución de conflictos pueden ser de carácter afiliativo 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, p.78).

A. COMPETICIÓN:

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, p. 34).

- **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, et al., 1978).

B. CESIÓN

Para Hiam (2002) la cesión 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. (Mirabal, 2003, p. 65).

C. INHIBICIÓN

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, et al., 1978, p. 54).

D. COMPROMISO

Significa un punto intermedio entre afirmación y cooperación. El objetivo en este caso es encontrar alguna solución adecuada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra también entre el competir y el complacer. Al transigir se renuncia más que al competir, pero menos que al complacer. De la misma manera, al transigir las personas atacan un problema más directamente que cuando lo evaden, pero no lo exploran con tanta profundidad como cuando existe colaboración. Transigir puede significar 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, p. 65).

- **Postura de las partes**

En este estilo de resolución, 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, cuando hay conflicto deja enfriar las emociones del momento para encontrar una base común 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 despersonaliza la solución y sus consecuencias (Vargas, et al., 1978, p.67).

E. COLABORACIÓN

Para Mirabal (2003) 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 profundizar en un problema con el fin de identificar los intereses subyacentes de las dos personas 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.

3.2.8. INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS ESTILOS DE RESOLUCIÓN 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, et al., 1978 p.68).

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Inteligencia**

Se define la inteligencia como aquella “facultad de conocer, de entender. Conocimiento, comprensión. Habilidad experiencia. Acuerdo entente”; de la misma manera el inteligente es aquel “sabio, instruido; dotado de inteligencia” (Lexus, 1996)

- **Emoción**

“una reacción conductual y subjetiva producida por una información proveniente del mundo externo o interno (memoria) del individuo. Se acompaña de fenómenos neurovegetativos. El sistema límbico es parte importante del cerebro relacionado con la elaboración de las conductas emocionales” (Mora y Sanguinetti, 2004; citado por Bisquerra, Punset, Mora, García, López-Cassà, Pérez-González, Lantieri, Nambiar, Aguilera, Segovia y Planells, 2012 p.54)

- **Inteligencia emocional**

La inteligencia Emocional está relacionada con un pensamiento constructivo global. El sistema experiencial, esencialmente relacionado con la experiencia afectiva o emocional, nos proporciona esquemas o creencias implícitas a partir del aprendizaje obtenido a lo largo de la vida (Epstein, 2003, p.56).

- **Percepción emocional, evaluación y expresión de las emociones**

Se concibe como aquella percepción de las emociones propias y de los demás, las cuales se expresan por el lenguaje, la conducta, música, etc. “las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas”. Es, además, la capacidad de discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas y la habilidad para expresar las emociones de manera adecuada. (Bisquerra, et al., 2012; Guerrero, 2014 p.68)

- **Facilitación emocional del pensamiento**

Los estados emocionales facilitan el afrontamiento, por lo cual las diferentes emociones que se sienten se hacen conscientes, lo cual dirige la atención hacia las cosas importantes. El estado de humor que tiene cada persona cambia su perspectiva desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista. (Bisquerra, et al., 2012; Guerrero, 2014 p.70)

- **Comprensión emocional**

Como menciona su nombre es comprender y analizar las emociones, lo cual encierra el darles nombres, reconocimiento de las relaciones y de las palabras; así como el reconocer las transiciones entre las emociones. Responde a dos habilidades: habilidad para etiquetar las emociones incluyendo emociones complejas y sentimientos simultáneos y la habilidad para entender las relaciones asociadas con las emociones (Bisquerra, et al., 2012; Guerrero, 2014 p.74).

- **Regulación emocional**

Se refiere al control de las emociones lo cual incluye las habilidades de distanciarse de las emociones, regular las emociones en uno mismo y los demás, mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin

reprimir o exagerar la información que transmiten entre otras. (Bisquerra, et al., 2012; Guerrero, 2014, p.75)

- **Estilo dirigido a la resolución de problemas**

Se refiere a los esfuerzos por resolver problemas, manteniendo una actitud positiva, optimista y socialmente conectada (Canessa, 2002; Mikkelsen, 2009 p.32).

- **Estilo dirigido a la relación con los demás o referencia a otros**

Se refiere a los esfuerzos por enfrentar sus problemas acudiendo a los demás, pidiendo apoyo y acudiendo a los recursos de otros para ellos, pudiendo ser sus pares o amigos, docentes, profesionales, padres o deidades (Canessa, 2002; Mikkelsen, 2009, p. 32).

- **Conflicto**

Para Mirabal (2001) es una situación en la que dos o más personas con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Inteligencia emocional	Adaptabilidad	Afrontamiento
	Interpersonal	Comunicación
	Intrapersonal	Asertividad
	Manejo del estrés	Estado de ánimo
	Automotivación	Optimismo
Estilos de resolución de problemas	Competición	Satisfacción de intereses
	Cesión	Generosidad
	Inhibición	Abandonar la situación de conflicto
	Compromiso	Cooperación
	Colaboración	Importancia del resultado

CAPÍTULO IV

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existiría una relación significativa entre la Inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1 Existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto de adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

H2 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

H3 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

H4 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto del manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

H5 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto de automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017

4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

4.3.1. Definición de la variable

Variable independiente (x) Inteligencia emocional

Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros (Goleman. 1996. Pág. 61)

Variable dependiente (y) Estilos de resolución de conflictos

Salas (2000) señala que es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos. Es una disciplina que contiene muchas otras cosas, desde las matemáticas y la física teórica a la biología humana (Pág.2)

4.3.2. Definición operacional de las variables

VARIABLE (x)	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de ITEM	Escala
V.I. (x) Inteligencia emocional	- Adaptabilidad	Afrontamiento	1-2-3-4-5	ORDINAL
	- Interpersonal.	Comunicación	6-7-8-9-10	
	- Intrapersonal	Asertividad	11-12-13-14-15	
	- Manejo del estrés	Estado de Animo	16-17-18-19-20	
	- Automotivación	Optimismo	21-22-23-24	
VARIABLE (y)	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de ITEM	INSTRUMENTO
V.D, (y) Estilos de resolución de conflictos	- Competición	Satisfacción de intereses	1-2-3-4-5	Ordinal
	- Cesión	Generosidad	6-7-8-9-10	
	- Inhibición	Abordar la situación de conflicto.	11-12-13-14-15	
	- Compromiso	Cooperación	16-17-18-19-20	
	- Colaboración	Importancia de resultados	21-22-23-24	

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. Enfoque de la investigación, cuantitativa.

La presente investigación se ubica dentro del enfoque cuantitativo, Según Carrasco (2009), “estos enfoques tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p. 73).

5.1.2. Tipo de Investigación

Según Piscoya (1987, p.76), el tipo de estudio de la presente investigación es básica que tiene por finalidad comprender y explicar fenómenos de la naturaleza y sociedad y así incrementar los conocimientos teóricos del área de investigación.

Asimismo, pretende persigue la utilización inmediata de los conocimientos obtenidos y busca acrecentar los acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia.

5.1.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional. Este tipo de estudio tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 62).

5.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

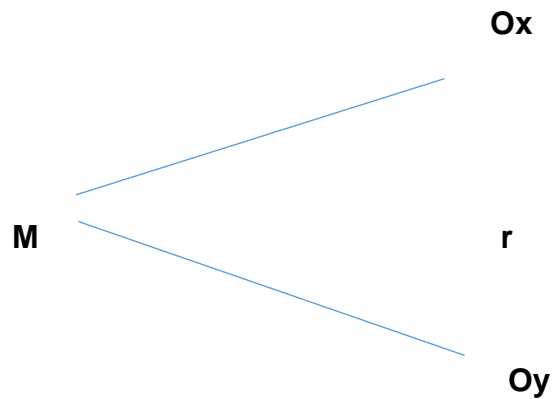
5.2.1. Métodos de investigación

El método de razonamiento es el hipotético deductivo. Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (Rosental, 2005).

5.2.2. Método específico: Estadístico

Para Bojacá, (2004) el método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación.

5.2.3. Diseño de investigación: Transversal



Donde

M= muestra

Ox = Variable independiente

Oy = Variable dependiente

r = relación

El diseño general viene a ser No experimental descriptivo - correlacional. Según Oseda, (2008). El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto sólo se pueden saber que algo es causa de algo (p.82)

Este diseño consiste en la escogencia de los grupos, en los que se prueba una variable, sin ningún tipo de selección aleatoria o proceso de pre-selección. Después de esta selección.

El experimento procede de manera muy similar a cualquier otro, con una variable que se compara entre grupos diferentes o durante un período de tiempo.

5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

5.3.1. Población.

Según Oseda, (2008, p.120), la población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares.

En el caso de la investigación, la población estará conformada por los estudiantes del 1ro al 10mo semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.

Los cuales representamos en la siguiente tabla:

Tabla 1
Distribución de la población

Semestres	Población	
	Fi	%
X	45	100
Total	45	100

Fuente: Nómina de matrículas, 2016.

5.3.2. Muestra

En el presente estudio se trabajó con toda la población, por ser pequeña, en tal sentido se hablará de un muestreo no probabilístico de carácter censal.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.4.1. Técnicas

- **Para la variable independiente:** Encuesta.
- **Para la variable dependiente:** Encuesta

5.4.2. Instrumentos

- **Para la variable independiente:** Test de Inteligencia Emocional
Nombre : EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory
Autor : Rouven Bar-On
Procedencia : Toronto- Canadá
Adaptación Peruana : Nelly Ugarriza Chávez
Administración : Individual o Colectiva
Duración : 30 a 40 minutos
Materiales : Cuestionario, hoja de respuestas, plantilla de corrección, manual.

Componentes:

A) Componente Intrapersonal (CIA):

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.

Un nivel alto sería beneficioso para las personas involucradas en áreas de ventas, entre otras. Comprende:

- Comprensión emocional de sí mismo
- Asertividad
- Auto- concepto
- Autorrealización
- Independencia

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. Comprende:

- Empatía
- Relaciones Interpersonales
- Responsabilidad social

C) Componente de Adaptabilidad:

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

- Solución de Problemas
- Prueba de realidad
- Flexibilidad

D) Componente del 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. Comprende:

- Tolerancia al estrés
- Control de impulsos

E) Componente del estado de ánimo general:

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. Comprende:

- Felicidad
- Optimismo

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.

CUESTIONARIO

EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: EXPRESIÓN, MANEJO Y RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES. TMMS-24

Edad:.....Sexo: (M) (F) Año de estudios:.....

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Presto mucha atención a los sentimientos.					
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7. A menudo pienso en mis sentimientos					
8. Presto mucha atención a cómo me siento					
9. Tengo claros mis sentimientos.					
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11. Casi siempre sé cómo me siento					
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14. Siempre puedo decir cómo me siento					
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					

16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22. Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24. Cuando estoy enfadado intento que se me pase.					

Para la variable (Y):

Nombre : Instrumento para la Resolución de Conflictos - IRC

Autor : Thomas Kilmann

Forma aplicación : Individual y/o colectiva.

Tiempo aplicación : No hay tiempo determinado.

Hoja de respuestas : Otorgar puntaje a las preguntas que se contestó siguiendo el "Puntaje del Instrumento de Modos y estilos de Conflicto de Thomas Kilmann". Puntaje del Instrumento de Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann

Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann

Instrucciones

Considere situaciones en las que encuentra que sus deseos son diferentes a los de otras personas. ¿Cómo responde usualmente a tales situaciones?

En las siguientes páginas hay varios pares de afirmaciones que describen las posibles respuestas de comportamiento. Para cada par, por favor encierre en un círculo en la afirmación "A" o en "B" que describa mejor su comportamiento característico. En muchos casos ni "A" ni "B" serán lo más típico de su comportamiento, pero por favor elija la respuesta que crea que es su comportamiento más probable.

1.	A	<i>Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver el problema.</i>
	B	<i>En vez de negociar las cosas con las que estamos en desacuerdo, trato de expandir las cosas en las que estamos de acuerdo.</i>
2.	A	<i>Trato de encontrar un compromiso.</i>
	B	<i>Hago el intento de tratar tanto sus preocupaciones como las mías.</i>
3.	A	<i>Usualmente soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Trato de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>
4.	A	<i>Trato de encontrar una solución de compromiso.</i>
	B	<i>A veces sacrifico mis propios deseos por los de la otra persona.</i>
5.	A	<i>Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.</i>
	B	<i>Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.</i>
6.	A	<i>Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí.</i>
	B	<i>Trato que mi posición sea la que gane.</i>
7.	A	<i>Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.</i>
	B	<i>Doy unos puntos a cambio de otros.</i>
8.	A	<i>Usualmente soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Trato inmediatamente de traer a la mesa todos los asuntos y preocupaciones.</i>
9.	A	<i>Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.</i>

<i>Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann</i>		
	B	<i>Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.</i>
10.	A	<i>Soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Trato de encontrar una situación de compromiso.</i>
11.	A	<i>Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.</i>
	B	<i>Puede ser que trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>
12.	A	<i>A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.</i>
	B	<i>Le dejo valer algunas de sus posturas si me deja que algunas de las mías valgan.</i>
13.	A	<i>Propongo una solución intermedia.</i>
	B	<i>Presiono para que mis puntos valgan</i>
14.	A	<i>Le cuento mis ideas y le pregunto las de él/ella.</i>
	B	<i>Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición.</i>
15.	A	<i>Tal vez trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>
	B	<i>Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones.</i>
16.	A	<i>Trato de no lastimar los sentimientos del otro.</i>
	B	<i>Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi postura.</i>
17.	A	<i>Usualmente soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.</i>
18.	A	<i>Si hace a la otra persona feliz, tal vez le permita mantener sus puntos de vista.</i>
	B	<i>Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.</i>
19.	A	<i>Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.</i>
	B	<i>Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.</i>
20.	A	<i>Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias.</i>
	B	<i>Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas</i>

Puntaje del Instrumento de Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann

Rubro #	Competencia (Forzado)	Colaboración (Resolución de Problemas)	Compromiso (Compartir)	Evasión (Retratar se)	Acomodo (Alivio)
1.	-	-	-	A	B
2.	-	B	A	-	-
3.	A	-	-	-	B
4.	-	-	A	-	B
5.	-	A	-	B	-
6.	B	-	-	A	-
7.	-	-	B	A	-
8.	A	B	-	-	-
9.	B	-	-	A	-
10.	A	-	B	-	-
11.	-	A	-	-	B
12.	-	-	B	A	-
13.	B	-	A	-	-
14.	B	A	-	-	-
15.	-	-	-	B	A
16.	B	-	-	-	A
17.	A	-	-	B	-
18.	-	-	B	-	A
19.	-	A	-	B	-
20.	-	A	B	-	-
21.	-	B	-	-	A
22.	B	-	A	B	-
23.	-	A	-	B	-
24.	-	-	B	-	A

<i>Rubro #</i>	<i>Competencia (Forzado)</i>	<i>Colaboración (Resolución de Problemas)</i>	<i>Compromiso (Compartir)</i>	<i>Evasión (Retratar se)</i>	<i>Acomodo (Alivio)</i>
25.	A	-	-	-	B
26.	-	B	A	-	-
27.	-	-	-	A	B
28.	A	B	-	-	-
29.	-	-	A	B	-
30.	-	B	-	-	A

Significación : Mide estilos y modos más comunes sobre la resolución de conflictos:

- **Cesión:** Cuando cedemos o nos adaptamos, dejamos de lado nuestros deseos y necesidades y anteponemos a las peticiones o exigencias de la otra persona. Este estilo es apropiado si usted valora mucho su relación con la otra parte. También es apropiado si el resultado del conflicto no tiene demasiada importancia para usted, pero sí para la otra parte.
- **Colaboración:** Colaborar significa cooperar con la otra parte para intentar resolver un problema común y llegar a un resultado mutuamente satisfactorio. Ambas partes se unen para luchar contra la situación, y no entre sí. Cada parte debe sentir que los resultados obtenidos mediante la colaboración son más favorables que los resultados que podrían alcanzar por separado. La colaboración requiere una relación de confianza con la otra parte; requiere una situación en la que las soluciones creativas a los problemas beneficien sin lugar a dudas a ambas partes, y requiere un buen nivel de comunicación y habilidad a la hora de resolver problemas
- **Competición:** Competir significa querer ganar a costa de que la otra parte pierda. La competitividad es el estilo apropiado cuando sólo una de las partes puede conseguir el resultado que desea. Se recomienda este estilo cuando el resultado es extremadamente importante, y la relación

apenas tiene importancia. Muchas situaciones requieren el estilo competitivo para alcanzar una solución eficaz

- **Compromiso:** En el estilo de compromiso, el conflicto se resuelve de manera rápida y efectiva mediante un reparto justo y equitativo entre las dos posturas. Si alcanza el compromiso, cada parte cede en algunos aspectos para poder ganar en otros.
- **Inhibición:** 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.

5.4.3 Validez y confiabilidad

Para el primer instrumento, este autor realiza una conceptualización multifactorial de la IE que explica cómo el individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Define la IE como un conjunto de competencias y destrezas personales, emocionales y sociales que influyen en las estrategias de afrontamiento y determinan nuestra eficacia para comprender y relacionarnos con otras personas, así como para resolver los problemas cotidianos. Según este modelo, la IE estaría conformada por cinco factores que incluyen un total de 15 competencias (Bar-On, 2000, 2006)

Para el segundo instrumento el de Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto (TKI) evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, es decir, situaciones en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En las situaciones de conflicto, podemos describir la conducta de la persona según dos dimensiones básicas*: (1) asertividad, la medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses y, (2)

cooperación, la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona. Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco métodos para resolver los conflictos. A continuación, se muestran estos cinco modos de manejo de conflictos.

5.4.4. Procesamiento y análisis de datos

Una vez concluidas las etapas de colección y procesamiento de datos se inician con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de datos. Se utilizará una herramienta de análisis estadístico como el SPS adecuada para éste propósito.

5.4.5 Ética en la investigación

En la investigación, como acción humana contiene un componente que la determina y este es el componente ético. “Ser ético es parte de un proceso de planeación, tratamiento y evaluación inteligente y sensible, en el cual el investigador busca maximizar los buenos productos y minimizar el riesgo y el daño” (Sieber, 2001 p.25) En este sentido, esta investigación puede considerarse como buena, si las repercusiones producidas logran afectar la práctica y se incrementa el conocimiento.

Para la presente investigación se guardará la confidencialidad de la información obtenida y la identidad de los participantes al aplicarse instrumentos validados y anónimos.

Los resultados obtenidos solo serán usados con fines propuestos en la investigación dejando de lado cualquier otro fin.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

El análisis descriptivo de la investigación se realiza a través de la estadística descriptiva, la misma que se muestra en tablas y figuras las mismas que se realizan en cada variable de estudio, así como en las dimensiones que comprende cada variable, los mismos que permita establecer los niveles y frecuencias de las variables de estudio.

El nivel de las variables y sus respectivas dimensiones fueron determinados con la elaboración de baremos respectivos los mismos que se encuentran en los anexos.

Tabla N° 1
Variable Inteligencia emocional

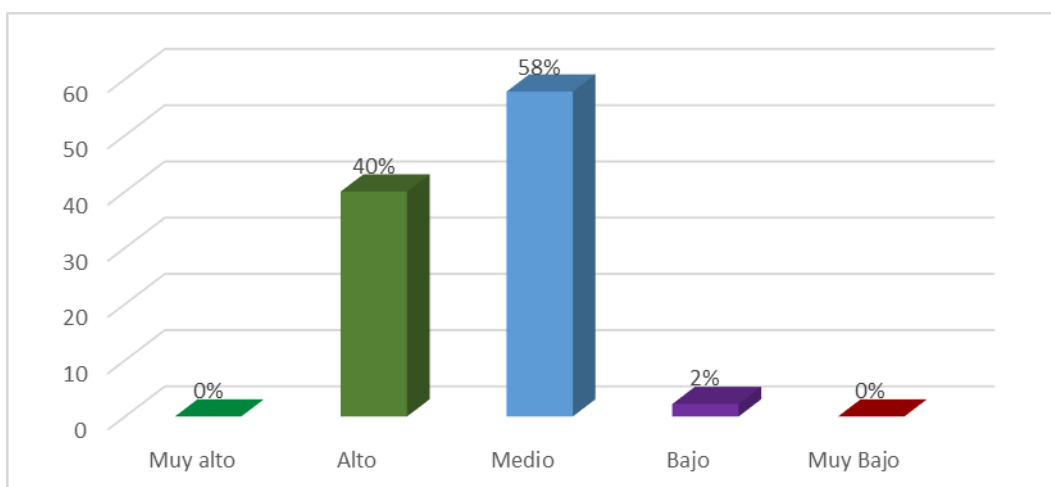
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	18	40
Medio	26	58
Bajo	1	2
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 1 se muestra los resultados donde el 40% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen una inteligencia emocional alto, el 58% se encuentra en un nivel medio, y finalmente el 2% un nivel bajo, resultado que integra la adaptabilidad, lo interpersonal lo intrapersonal, el manejo de estrés y finalmente la automotivación.

Figura N° 1
Variable Inteligencia emocional



Fuente: Tabla 1

Tabla N° 2
Dimensión adaptabilidad

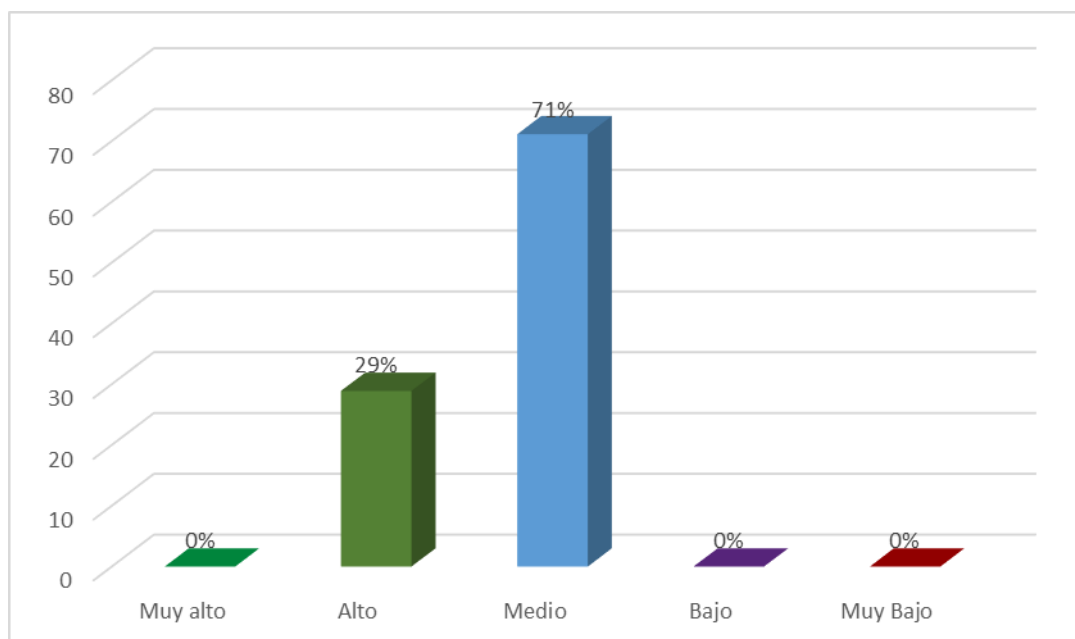
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	13	29
Medio	32	71
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 2 se muestra los resultados donde el 29% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de adaptabilidad alto, el 71% se encuentra en un nivel medio, y finalmente este resultado integra el afrontamiento.

Figura N° 2
Dimensión adaptabilidad



Fuente: Tabla 2

Tabla N° 3

Dimensión Interpersonal

Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	23	51
Medio	8	18
Bajo	14	31
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

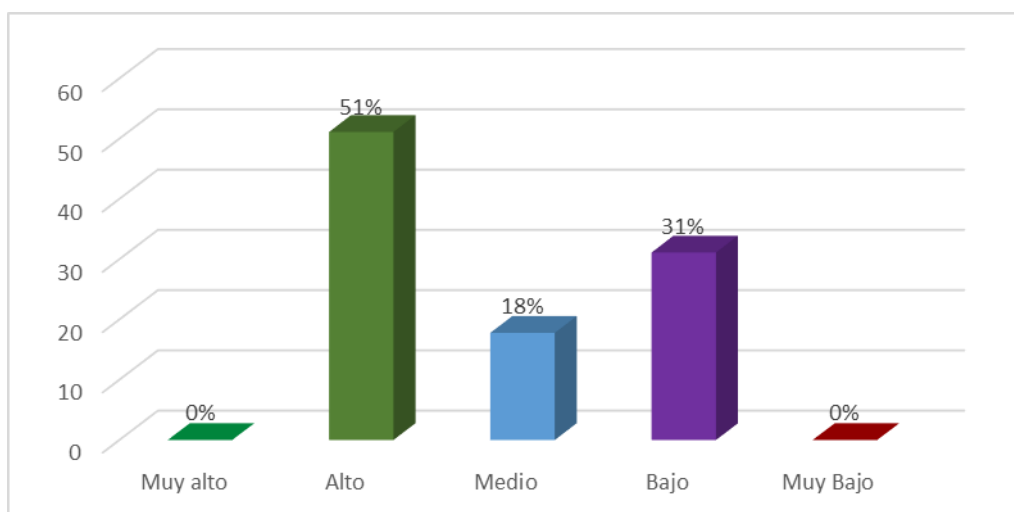
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 3 se muestra los resultados donde el 51% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel interpersonal Alto, el 18% se encuentra en un nivel medio, y finalmente el 31% un nivel bajo, resultado que responde a la comunicación.

Figura N° 3

Dimensión Interpersonal



Fuente: Tabla 3

Tabla N° 4

Dimensión Intrapersonal

Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	18	40
Medio	27	60
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

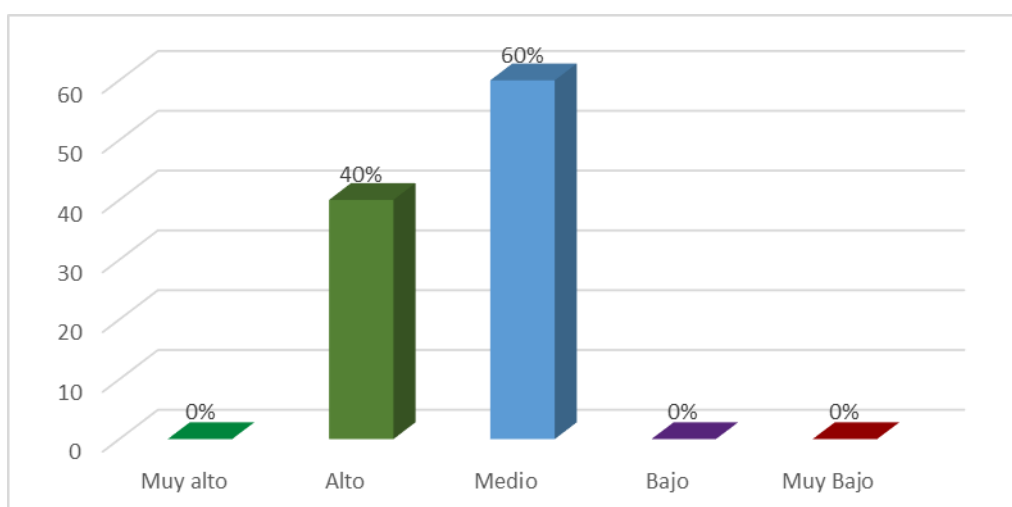
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 4 se muestra los resultados donde el 40% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel intrapersonal Alto, el 60% se encuentra en un nivel medio, resultado que es influido por la asertividad que tiene el estudiante.

Figura N° 4

Dimensión Intrapersonal



Fuente: Tabla 4

Tabla N° 5

Dimensión Manejo de estrés

Nivel	f	%
Muy alto	1	2
Alto	8	18
Medio	34	74
Bajo	2	4
Muy Bajo	1	2
TOTAL	45	100

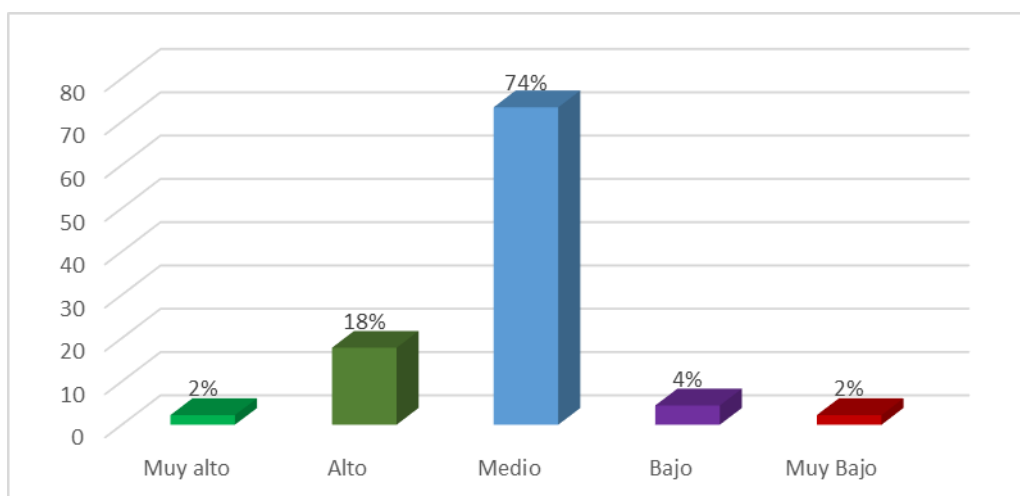
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 5 se muestra los resultados donde el 2% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel respecto al manejo de estrés Muy Alto, el 18% se encuentra en un nivel alto, el 74% en un nivel medio, el 4% en un nivel bajo, finalmente el 2% se encuentra en un nivel muy bajo, resultado que es influido por el estado de ánimo que tiene el estudiante.

Figura 5

Dimensión Manejo de estrés



Fuente: Tabla 5

Tabla N° 6

Dimensión Automotivación

Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	9	20
Medio	35	78
Bajo	1	2
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

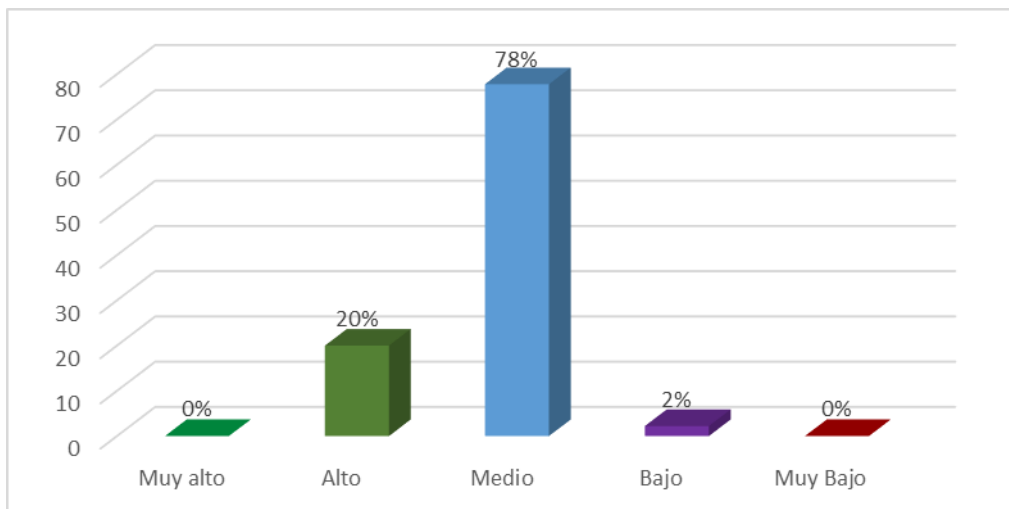
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 6 se muestra los resultados donde el 20% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de automotivación Alto, el 78% se encuentra en un nivel medio, el 2% en un nivel bajo, resultado que es influido por el optimismo que tiene el estudiante.

Figura N° 6

Dimensión Automotivación



Fuente: Tabla 6

Tabla N° 7

Variable Estilos de resolución de problemas

Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	15	33
Medio	27	60
Bajo	3	7
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

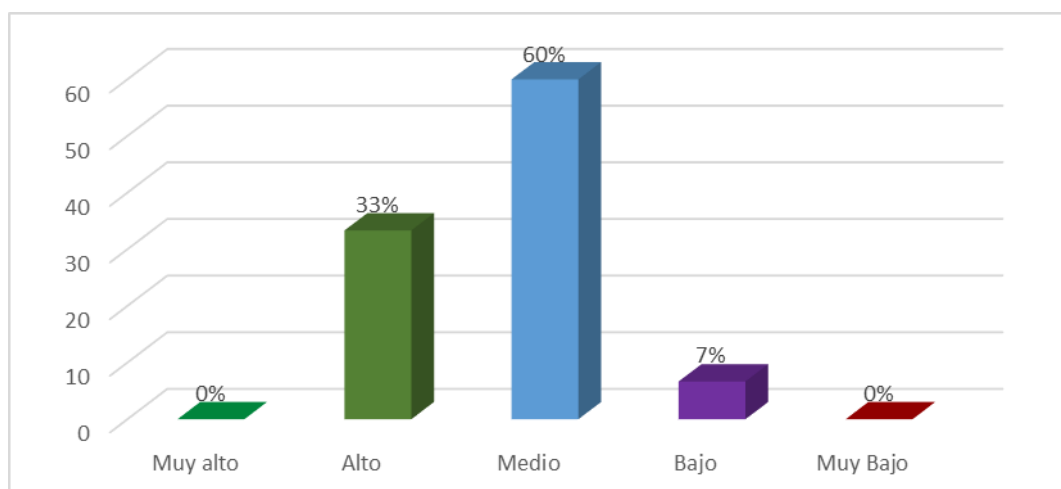
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 7 se muestra los resultados donde el 33% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de estilos de resolución de problemas Alto, el 60% se encuentra en un nivel medio, el 7% en un nivel bajo, resultado que es influido por la competición, la cesión, la inhibición, el compromiso y finalmente a la colaboración que tiene el estudiante.

Figura N° 7

Variable Estilos de resolución de problemas



Fuente: Tabla 5

Tabla N° 8
Dimensión competición

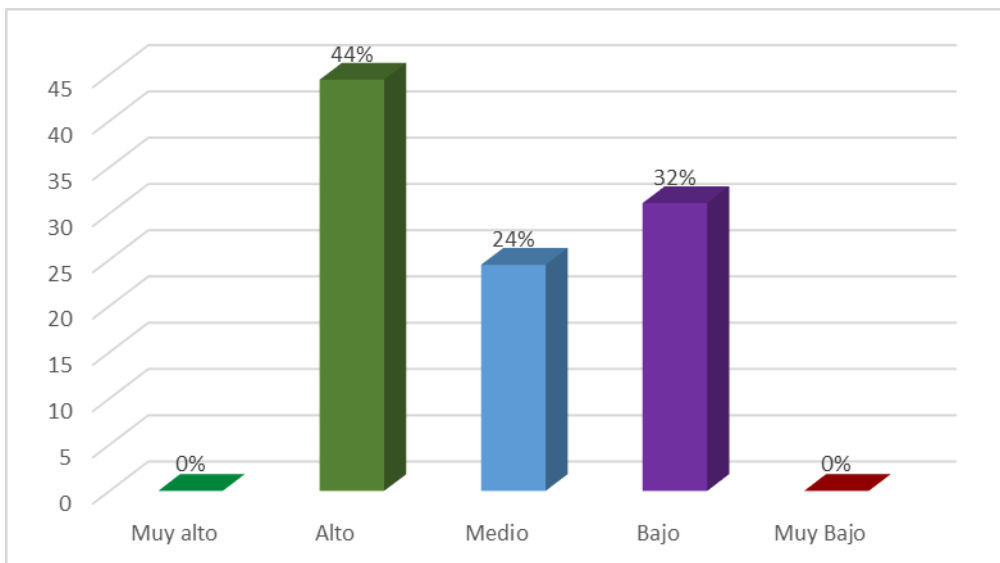
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	20	44
Medio	11	24
Bajo	14	32
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 8 se muestra los resultados donde el 44% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de competición Alto, el 24% se encuentra en un nivel medio, el 32% en un nivel bajo, resultado que es influido por la satisfacción de intereses que tiene el estudiante.

Figura N° 8
Dimensión competición



Fuente: Tabla 8

Tabla N° 9
Dimensión Cesión

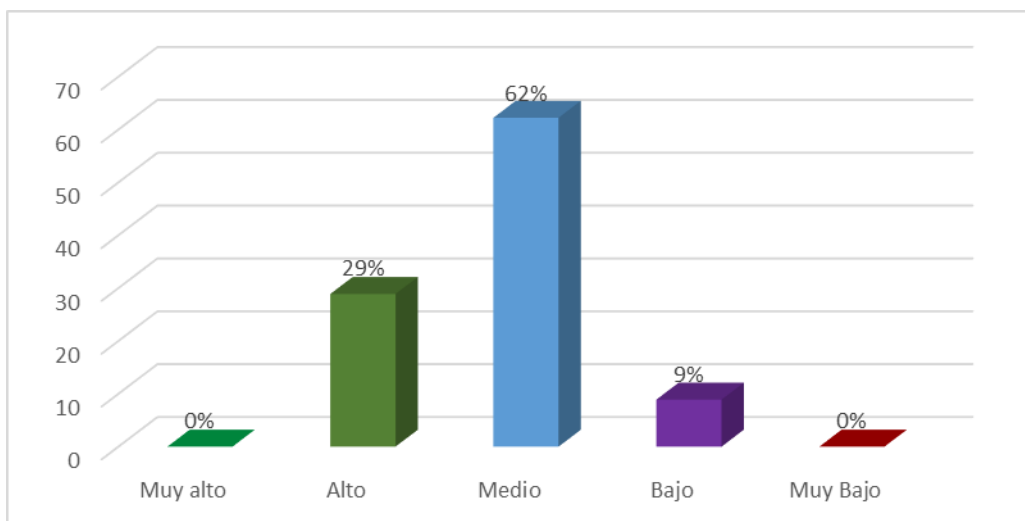
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	13	29
Medio	28	62
Bajo	4	9
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 9 se muestra los resultados donde el 29% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de cesión Alto, el 62% se encuentra en un nivel medio, el 9% en un nivel bajo, resultado que es influido por la generosidad que tiene el estudiante.

Figura N° 9
Dimensión Cesión



Fuente: Tabla 9

Tabla N° 10
Dimensión: Inhibición

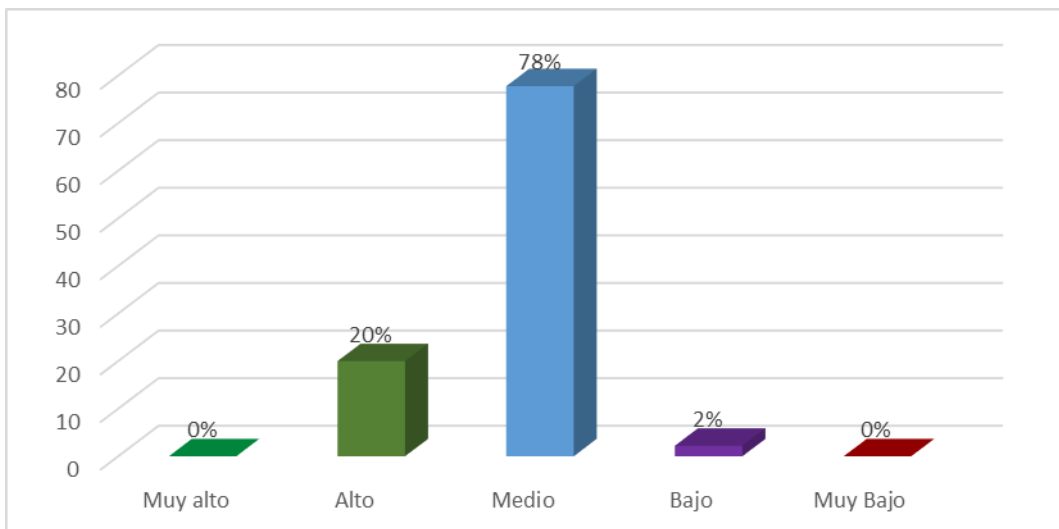
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	9	20
Medio	35	78
Bajo	1	2
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 10 se muestra los resultados donde el 20% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de inhibición Alto, el 78% se encuentra en un nivel medio, el 2% en un nivel bajo, resultado que es influido por la forma como se aborda la situación de conflictos entre los estudiante.

Figura N° 10
Dimensión: Inhibición



Fuente: Tabla 10

Tabla N° 11
Dimensión: Compromiso

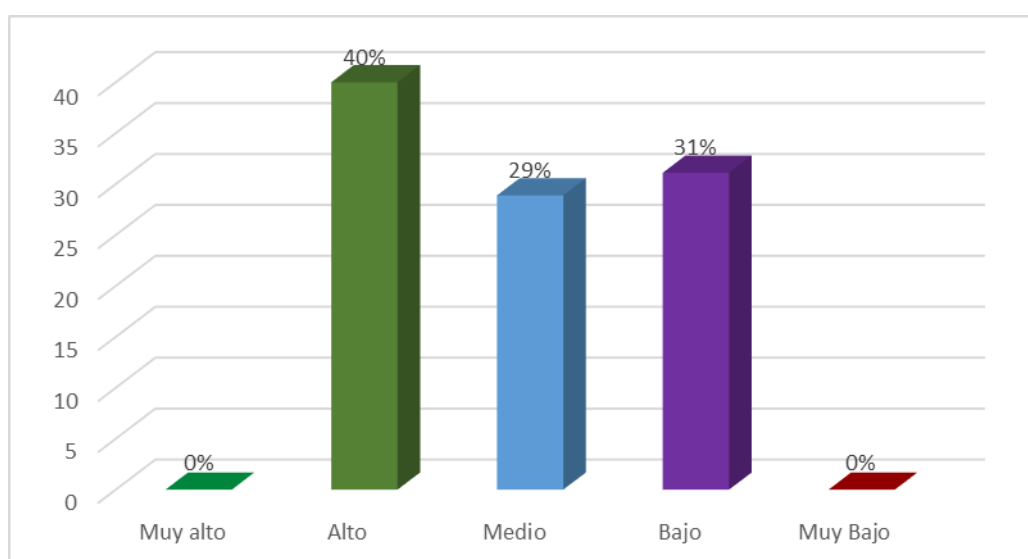
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	18	40
Medio	13	29
Bajo	14	31
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 11 se muestra los resultados donde el 40% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de compromiso Alto, el 29% se encuentra en un nivel medio, el 31% en un nivel bajo, resultado que es influido por la cooperación que existe entre los estudiantes.

Figura N° 11
Dimensión: Compromiso



Fuente: Tabla 11

Tabla N° 12
Dimensión: Colaboración

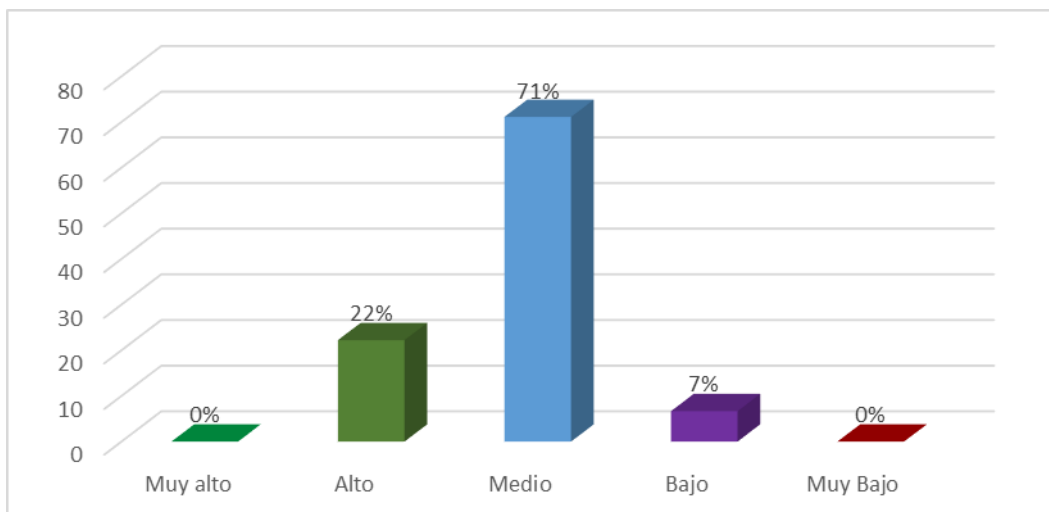
Nivel	f	%
Muy alto	0	0
Alto	10	22
Medio	32	71
Bajo	3	7
Muy Bajo	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 12 se muestra los resultados donde el 22% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de colaboración Alto, el 71% se encuentra en un nivel medio, el 7% en un nivel bajo, resultado que es influido a la importancia de los estudiantes respecto a los resultados que cada uno de ellos obtiene.

Figura N° 12
Dimensión: Colaboración



Fuente: Tabla 12

6.2. ANALISIS INFERENCIAL

La estadística inferencial se realiza bajo el estadígrafo la Rho de Spearman, ya que de acuerdo a la prueba de kolmogorov- smirnov es no paramétrico, lo que responde a realizar la comprobación de hipótesis según el estadígrafo en mención

Validez de la hipótesis

Tabla N° 13
Dimensión: Colaboración

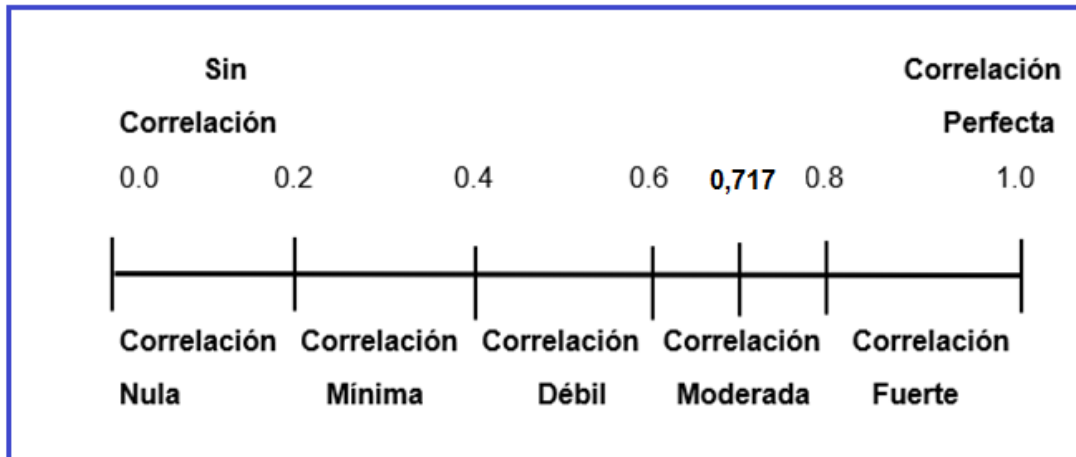
Correlaciones				
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,717**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estilos de resolución de problemas	Coefficiente de correlación	,717**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

El resultado obtenido en la tabla 13, comprobación de hipótesis se aprecia que el resultado de la significancia bilateral es 0,000 resultado menor al 0,005 que es el valor máximo que se acepta, este resultado permite aceptar la hipótesis de investigación: H_i: Existiría una significativa relación entre la Inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.

Figura 13
 Figura tabla de Hernández



Interpretación:

En la presente figura se da grafica al grado de relación existente entre las variables de estudio, ya que el resultado de correlación es ,717; resultado que según la tabla de Hernández es una correlación positiva moderada lo que indica que si la inteligencia emocional mejora, los estilos de resolución de problemas también mejoran en esa misma magnitud.

6.3 DISCUSIÓN

La investigación tiene como principal objetivo ¿Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa? Para comprobar esta premisa, se ha determinado el grado de correlación de las variables y la comprobación de la hipótesis, cuyos resultados llevan a confirmar que existe una correlación positiva moderada a través del estadígrafo la Rho de Spearman = ,717; entre la variable inteligencia emocional y la variable estilos de resolución de problemas, por lo que se acepta la hipótesis de investigación

En cuanto al análisis de los objetivos operativos, los resultados se muestran en la tabla y figura, donde el 40% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen una inteligencia emocional alto, el 58% se encuentra en un nivel medio, y finalmente el 2% un nivel bajo, resultado que integra la adaptabilidad, lo interpersonal lo intrapersonal, el manejo de estrés y finalmente la automotivación.

El nivel adecuado refleja la inteligencia emocional está en un madejo aceptable así como los resultados que influyen en ella, de acuerdo I investigación Vásquez (2012), en su trabajo de investigación concluye que la inteligencia emocional, mantiene una influencia a partir de la nobleza, reconocimiento del logro, autoestima y empatía obtuvieron una correlación positiva significativa y de fuerza baja. Para los componentes restantes (inhibición de los impulsos, habilidad social, expresión emocional y optimismo) se detectaron correlaciones casi nulas y estadísticamente no significativas. Estos resultados indican una débil relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Se sugiere continuar con esta línea de investigación en nuestro medio educativo para confirmar o refutar los resultados de este estudio, en tanto León (2012), en su trabajo de investigación concluye, que las

estrategias de manejo de conflictos: “negociación”, “mediación”, “conciliación” y “arbitraje”; con los factores de la IE: autoconocimiento, autorregulación, auto motivación, empatía y habilidades sociales. Para la presente investigación, se trabajó con 40 sujetos que representan al personal administrativo de la oficina central de la Ciudad de Guatemala, del género masculino y femenino, que oscilan entre las edades de 18 a 51 años y tienen un nivel educativo diversificado y universitario.

Los resultados de investigación es fortalecido con el aporte literario d Goleman (1995) quien considera que la inteligencia emocional es influida por 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, del mismo modo Suarez (2012), considera que 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

Los resultados de Identificar el nivel del estilo de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa, En la tabla y figura 7 se muestra los resultados donde el 33% de los estudiantes del décimo semestre de la UAP, escuela de educación poseen un nivel de estilos de resolución de problemas Alto, el 60% se encuentra en un nivel medio, el 7% en un nivel bajo, resultado que es influido por la competición, la cesión, la inhibición, el compromiso y finalmente a la colaboración que tiene el estudiante, de acuerdo a la investigación Barcelar (2002), en su trabajo de investigación concluye que la resolución de conflictos interpersonales del alumnado se tiene una investigación se realizó con 67 alumnas/ os del ciclo inicial del CEIP de Santa Adrià de Besós. El muestreo ha sido intencional, a priori definimos la elección de los participantes para la

aplicación de los sociogramas y mini-entrevistas (alumnos/as), porque nuestras posibilidades de ampliar la investigación en este momento eran más bien escasas, tanto por el tiempo (ya que este estudio ha sido presentado los resultados en el DEA) y como del profesorado disponible, resultados que son fortalecidos con el aporte literario de Hazas (2010), quien considera que la resolución 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.

Finalmente, los responsables del manejo de la escuela profesional de educación de la Universidad Alas Peruanas desarrollen criterios que permita la armonía, el desarrollo del estudiante y el crecimiento profesional así como la inserción laboral de los mismos.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se logra determinar que existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa con la significancia bilateral es 0,000 resultado menor al 0,005 que es el valor máximo que se acepta, este resultado permite aceptar la hipótesis de investigación: H_1 : Existiría una significativa relación entre la Inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.
- SEGUNDA:** Se concluye que hay un grado de relación existente entre las variables de estudio, ya que el resultado de correlación es, 717; resultado que según la tabla de Hernández es una correlación positiva moderada lo que indica que si la inteligencia emocional mejora, los estilos de resolución de problemas también mejoran en esa misma magnitud.
- TERCERA:** Se ha determinado que, si existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto adaptabilidad, el 29% de los estudiantes se encuentra en un nivel alto, este resultado integra el afrontamiento a resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas
- CUARTA:** Se ha determinado que si existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto interpersonal, el 2% e los estudiantes poseen un nivel de manejo del estrés Muy Alto, lo que favorece la resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas

- QUINTA** : Se ha determinado que si existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal el 40% de los estudiantes poseen un nivel intrapersonal Alto resultado que es influido por el asertividad que tienen los estudiantes para la resolución de conflictos.
- SEXTA** : Se ha determinado que, si existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto automotivación, el 20% de los estudiantes poseen un nivel de motivación alto, que es influido por su optimismo para la resolución de conflictos.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Realizar investigaciones en otros contextos educativos que continúen esta línea de investigación de la inteligencia emocional intrapersonal corroborando los resultados aquí encontrados a través de diseños prospectivos.
- SEGUNDA:** Al director de la Universidad Alas Peruanas, para que considere los resultados de la investigación, y pueda desarrollar programas de motivación a fin de mejorar la inteligencia emocional de los estudiantes, así como los estilos de resolución de conflictos
- TERCERA:** Al coordinador de la escuela de educación de la universidad Alas Peruanas a fin de que pueda gestionar programas que permita fortalecer la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del décimo semestre.
- CUARTA:** A los docentes que forman parte de la escuela profesional de educación a desarrollar sesiones de aprendizaje con los las fortaleces motivacionales a fin de mejorar la calidad del estudiante de la Universidad Alas Peruanas.
- QUINTA:** A los estudiantes de la escuela profesional de educación a desarrollar actitudes positivas ya que ello contribuye al manejo de la inteligencia emocional, así como a los estilos de resolución de problemas debido a que con ello se obtendrá un mejor resultado en las variables de estudio.
- SEXTA:** Se recomienda que el departamento psicológico de la Universidad Alas Peruanas, trabaje con los estudiantes en la resolución de conflictos, haciendo hincapié en la inteligencia emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betanzo, O. (2002). *La inteligencia emocional en la solución de conflictos afectivos*.
- Calderon, I. (2011). *La Mediación en la Resolución de Conflictos*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Acción pedagógica Nº 2 0
- Fernández, P.; Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Universidad de Málaga.
- Funes, S. (2000). *Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*. Universidad de Salamanca. 91 – 106
- Garaigordobil, M. (2011). *Empatía y resolución de conflictos*. Universidad del País Vasco. España
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós
- Gómez, Gutiérrez. (2005). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Tesis, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Ed. Pirámide

Peña, M. (2011). *Correlación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas de una empresa de mensajería de la Ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael

Landívar, Guatemala.

Piscoya, L. (1987). *Investigación científica y educativa*. Lima: Amarus Ediciones.

Vargas, A.; Cabrera, H.; Rincón, P. (1978). *Estilos de solución de conflictos*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 10, núm. 1. Colombia.

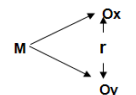
Molero, C.; Saiz Vicente, E. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 30, núm. 1. Bogotá, Colombia

Souza, B. (2002). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Tesis, Universidad Autónoma de Barcelona

ANEXOS

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL X SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS” FILIAL AREQUIPA-2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas 	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas 	<p>Variable X</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Variable Y</p> <p>Estilos de resolución de problemas</p>	<p>Adaptabilidad</p> <p>Interpersonal</p> <p>Intrapersonal</p> <p>Manejo del estrés.</p> <p>Automotivación</p> <p>Competición</p> <p>Cesión</p> <p>Inhibición</p> <p>Compromiso</p>	<p>Afrontamiento</p> <p>Comunicación</p> <p>Asertividad</p> <p>Estado de Ánimo</p> <p>Optimismo</p> <p>Satisfacción de intereses</p> <p>Generosidad</p> <p>Abordar la situación de conflicto</p> <p>Cooperación</p>	<p>General</p> <p>Hi: Existiría una relación significativa entre la Inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la</p>	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Descriptivo – correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra Ox = Observación de la V.I. Oy = Observación de la V.D. r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>Técnicas</p> <p>Para la variable independiente: Encuesta.</p> <p>Para la variable dependiente: Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Para la variable independiente: Test de Inteligencia</p>

<p>Peruanas Filial Arequipa, 2017?</p> <p>• Específicos:</p> <p>• ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial</p>	<p>Peruanas Filial Arequipa, 2017</p> <p>• Específicos:</p> <p>• Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial</p>		<p>Colaboración</p>	<p>Importancia del resultado</p>	<p>Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa, 2017.</p> <p>Específicas</p> <p>H1 Existiría una relación significativa entre inteligencia emocional en su aspecto de adaptabilidad con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial</p>	<p>POBLA-CIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población:</p> <p>En el caso de la investigación, la población estará conformada por los estudiantes del 1ro al 10mo semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.</p>	<p>Emocional</p> <p>Nombre: EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory</p> <p>Para la variable (Y):Nombre: Instrumento para la Resolución de Conflictos –IRC</p> <p>Autor: Thomas Kilmann</p> <p>Tutor: Rouven Bar</p>
--	--	--	---------------------	----------------------------------	--	--	---

<p>Arequipa, 2017?</p> <p>• ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017?</p>	<p>Arequipa, 2017</p> <p>• Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017</p>				<p>Arequipa, 2017</p> <p>H2 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto interpersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017</p>	<p>Muestra:</p> <p>En el presente estudio se trabajó con toda la población, por ser pequeña, en tal sentido se hablará de un muestreo no probabilístico de carácter censal.</p>	
---	---	--	--	--	---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017 				<p>H3 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto intrapersonal con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017</p>		
---	--	--	--	--	---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto del manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017 				<p>H4 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto del manejo de estrés con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional en su aspecto de automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017. 				<p>H5 Existiría una relación significativa entre la inteligencia emocional en su aspecto de automotivación con los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes del X semestre la Escuela Profesional de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” Filial Arequipa, 2017</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO Nº 2: INSTRUMENTOS



CUESTIONARIO

EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: EXPRESIÓN, MANEJO Y RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES. TMMS-24

Edad:.....Sexo: (M) (F) Año de estudios:.....

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

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



TEST PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Complete el Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann según las instrucciones en este formulario.

<i>Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann</i>		
Instrucciones		
<p>Considere situaciones en las que encuentra que sus deseos son diferentes a los de otras personas. ¿Cómo responde usualmente a tales situaciones?</p> <p>En las siguientes páginas hay varios pares de afirmaciones que describen las posibles respuestas de comportamiento. Para cada par, por favor encierre en un círculo en la afirmación "A" o en "B" que describa mejor su comportamiento característico. En muchos casos ni "A" ni "B" serán lo más típico de su comportamiento, pero por favor elija la respuesta que crea que es su comportamiento más probable.</p>		
1.	A	Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver el problema.
	B	En vez de negociar las cosas con las que estamos en desacuerdo, trato de expandir las cosas en las que estamos de acuerdo.
2.	A	Trato de encontrar un compromiso.
	B	Hago el intento de tratar tanto sus preocupaciones como las mías.
3.	A	Usualmente soy firme para perseguir mis metas.
	B	Trato de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
4.	A	Trato de encontrar una solución de compromiso.
	B	A veces sacrifico mis propios deseos por los de la otra persona.
5.	A	Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.
	B	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.
6.	A	Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí.
	B	Trato que mi posición sea la que gane.
7.	A	Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.
	B	Doy unos puntos a cambio de otros.
8.	A	Usualmente soy firme para perseguir mis metas.
	B	Trato inmediatamente de traer a la mesa todos los asuntos y preocupaciones.
9.	A	Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.

Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann		
	B	<i>Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.</i>
10.	A	<i>Soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Trato de encontrar una situación de compromiso.</i>
11.	A	<i>Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.</i>
	B	<i>Puede ser que trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>
12.	A	<i>A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.</i>
	B	<i>Le dejo valer algunas de sus posturas si me deja que algunas de las mías valgan.</i>
13.	A	<i>Propongo una solución intermedia.</i>
	B	<i>Presiono para que mis puntos valgan</i>
14.	A	<i>Le cuento mis ideas y le pregunto las de él/ella.</i>
	B	<i>Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición.</i>
15.	A	<i>Tal vez trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>
	B	<i>Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones.</i>
16.	A	<i>Trato de no lastimar los sentimientos del otro.</i>
	B	<i>Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi postura.</i>
17.	A	<i>Usualmente soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.</i>
18.	A	<i>Si hace a la otra persona feliz, tal vez le permita mantener sus puntos de vista.</i>
	B	<i>Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.</i>
19.	A	<i>Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.</i>
	B	<i>Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.</i>
20.	A	<i>Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias.</i>
	B	<i>Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas</i>

Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann		
21.	A	<i>Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.</i>
	B	<i>Siempre me inclino a discutir abiertamente el problema.</i>
22.	A	<i>Trato de encontrar una postura intermedia entre la de la otra persona y la mía.</i>
	B	<i>Defiendo mis deseos.</i>
23.	A	<i>Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos</i>
	B	<i>Hay momentos en los que dejo que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema.</i>
24.	A	<i>Si la postura del otro parece muy importante para esa persona, trato de cumplir sus deseos.</i>
	B	<i>Trato de que la otra persona acepte un compromiso.</i>
25.	A	<i>Trato de mostrarle la lógica y beneficios de mi posición.</i>
	B	<i>Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.</i>
26.	A	<i>Propongo un arreglo intermedio.</i>
	B	<i>Casi siempre me preocupo por satisfacer los deseos de todos.</i>
27.	A	<i>A veces evito tomar posturas que puedan crear controversias.</i>
	B	<i>Dejo que la otra persona mantenga sus puntos de vista si eso la hace feliz.</i>
28.	A	<i>Usualmente persigo mis metas firmemente.</i>
	B	<i>Usualmente busco la ayuda del otro para encontrar una solución.</i>
29.	A	<i>Propongo una solución intermedia.</i>
	B	<i>Siento que no vale la pena preocuparse por las diferencias.</i>
30.	A	<i>Trato de no lastimar los sentimientos de la otra persona.</i>
	B	<i>Siempre comparto el problema con la otra persona para que busquemos una solución.</i>
<i>(Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, por Kenneth L. Thomas y Ralph H. Kilmann)</i>		

ANEXO Nº 3: DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA



VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POSGRADO

DECLARACIÓN JURADA DE LA TESIS

Yo: JOE OLGER GUTIERREZ MERCADO estudiante del Programa Posgrado de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 051094 identificado con DNI: 29649013 con la Tesis titulada:

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL X SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS” FILIAL AREQUIPA, 2017

Declaro bajo juramento que:

- 1).- El Plan de Tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Arequipa, 05 de febrero el 2018

Firma:.....

DNI:29649013

ANEXO Nº 4: BASE DE DATOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL																														
Nº	ADAPTABILIDAD					SUB-TOTAL	INTERPERSONAL					SUB-TOTAL	INTRAPERSONAL					SUB-TOTAL	MANEJO DE ESTRES					SUB-TOTAL	AUTOMOTIVACIÓN				SUB-TOTAL	Total
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24		
1	2	4	3	4	3	16	2	1	4	4	3	14	3	2	2	3	4	14	2	4	3	4	3	16	2	1	4	4	11	71
2	1	2	3	2	1	9	2	3	2	5	1	13	3	3	1	3	3	13	1	2	3	2	1	9	2	3	2	4	11	55
3	4	1	3	3	5	16	1	3	2	4	3	13	2	2	4	3	4	15	4	1	3	3	4	15	1	3	2	4	10	69
4	3	5	3	4	3	18	2	2	4	2	1	11	4	3	2	4	1	14	3	4	3	4	3	17	2	2	4	2	10	70
5	2	4	4	2	2	14	4	4	2	2	4	16	3	1	4	2	3	13	2	4	4	2	2	14	4	4	2	2	12	69
6	1	2	3	2	1	9	2	2	1	4	2	11	3	3	1	3	3	13	1	2	3	2	1	9	2	2	1	4	9	51
7	3	4	3	2	3	15	4	3	2	3	4	16	3	1	2	3	4	13	3	4	3	2	3	15	4	3	2	3	12	71
8	4	3	2	3	4	16	3	4	2	3	1	13	4	2	3	4	3	16	4	3	2	3	4	16	3	4	2	3	12	73
9	1	1	3	2	1	8	3	3	1	5	2	14	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	3	3	1	4	11	54
10	1	4	4	2	3	14	5	2	1	4	3	15	2	4	4	3	4	17	1	4	4	2	3	14	4	2	1	4	11	71
11	4	3	5	2	1	15	4	3	4	4	2	17	4	2	1	3	4	14	4	3	4	2	1	14	4	3	4	4	15	75
12	1	1	3	2	2	9	2	3	2	4	1	12	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	2	4	11	54
13	3	1	4	4	3	15	4	2	2	3	2	13	4	2	3	4	1	14	3	1	4	4	3	15	4	2	2	3	11	68
14	4	3	3	4	3	17	3	4	1	3	2	13	4	3	1	3	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	1	3	11	72
15	1	4	3	4	3	15	3	1	3	3	3	13	4	4	2	4	2	16	1	4	3	4	3	15	3	1	3	3	10	69
16	1	1	3	2	1	8	2	3	2	4	2	13	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	2	4	11	53

17	2	4	3	4	3	16	1	2	4	2	4	13	3	4	2	3	4	16	2	4	3	4	3	16	1	2	4	2	9	70
18	3	2	4	1	3	13	2	4	3	3	4	16	2	3	4	3	4	16	3	2	4	1	3	13	2	4	3	3	12	70
19	1	1	3	2	3	10	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	3	10	2	3	1	4	10	54
20	2	3	2	2	4	13	2	3	4	2	4	15	2	4	3	2	3	14	2	3	2	2	4	13	2	3	4	2	11	66
21	5	3	1	4	3	16	4	2	1	4	1	12	4	3	3	3	1	14	4	3	1	4	3	15	4	2	1	4	11	68
22	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	10	52
23	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	3	16	4	2	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	13	79
24	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	3	16	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	13	78
25	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	10	52
26	4	3	3	3	4	17	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	2	2	3	3	10	71
27	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	1	2	3	4	13	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	13	73
28	1	1	3	2	1	8	2	3	1	5	1	12	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	51
29	1	5	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	2	1	3	2	3	11	1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	15	77
30	4	3	4	2	3	16	4	2	3	4	3	16	2	1	4	3	2	12	4	3	4	2	3	16	4	2	3	4	13	73
31	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	1	9	1	3	1	3	3	11	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	8	44
32	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	2	3	2	4	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	13	78
33	4	2	4	1	1	12	2	1	4	1	2	10	1	2	2	1	1	7	4	2	4	1	1	12	2	1	4	1	8	49
34	2	4	2	4	3	15	4	3	2	3	4	16	3	3	4	2	4	16	2	4	2	4	3	15	4	3	2	3	12	74
35	4	3	4	4	2	17	3	4	3	2	2	14	2	3	4	3	4	16	4	3	4	4	2	17	3	4	3	2	12	76
36	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	1	9	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	8	46

37	2	3	3	4	4	16	3	1	3	3	4	14	3	1	3	4	4	15	2	3	3	4	4	16	3	1	3	3	10	71
38	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	3	17	2	3	1	2	3	11	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	14	76
39	1	1	3	1	1	7	2	2	1	4	1	10	3	3	1	3	3	13	1	1	3	1	1	7	2	2	1	4	9	46
40	3	4	4	3	4	18	3	2	1	4	4	14	2	3	4	3	3	15	3	4	4	3	4	18	3	2	1	4	10	75
41	3	5	2	3	4	17	3	4	3	4	1	15	2	3	2	4	4	15	3	4	2	3	4	16	3	4	3	4	14	77
42	2	3	4	4	3	16	5	4	3	4	1	17	3	2	4	2	4	15	2	3	4	4	3	16	4	4	3	4	15	79
43	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	50
44	4	3	4	4	3	18	3	4	3	2	3	15	4	3	4	1	2	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	2	12	77
45	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	50

BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS																														
N°	COMPETICIÓN					SUB-TOTAL	CESIÓN					SUB-TOTAL	INHIBICIÓN					SUB-TOTAL	COMPROMISO					SUB-TOTAL	COLABORACIÓN				SUB-TOTAL	Total
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24		
1	2	4	3	4	3	16	2	1	4	4	3	14	3	2	2	3	4	14	2	4	3	4	3	16	2	1	4	4	11	71
2	1	2	3	2	1	9	2	3	2	5	1	13	3	3	1	3	3	13	1	2	3	2	1	9	2	3	2	4	11	55
3	4	1	3	3	5	16	1	3	2	4	3	13	2	2	4	3	4	15	4	1	3	3	4	15	1	3	2	4	10	69
4	3	5	3	4	3	18	2	2	4	2	1	11	4	3	2	4	1	14	3	4	3	4	3	17	2	2	4	2	10	70
5	2	4	4	2	2	14	4	4	2	2	4	16	3	1	4	2	3	13	2	4	4	2	2	14	4	4	2	2	12	69
6	1	2	3	2	1	9	2	2	1	4	2	11	3	3	1	3	3	13	1	2	3	2	1	9	2	2	1	4	9	51
7	3	4	3	2	3	15	4	3	2	3	4	16	3	1	2	3	4	13	3	4	3	2	3	15	4	3	2	3	12	71
8	4	3	2	3	4	16	3	4	2	3	1	13	4	2	3	4	3	16	4	3	2	3	4	16	3	4	2	3	12	73
9	1	1	3	2	1	8	3	3	1	5	2	14	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	3	3	1	4	11	54
10	1	4	4	2	3	14	5	2	1	4	3	15	2	4	4	3	4	17	1	4	4	2	3	14	4	2	1	4	11	71
11	4	3	5	2	1	15	4	3	4	4	2	17	4	2	1	3	4	14	4	3	4	2	1	14	4	3	4	4	15	75
12	1	1	3	2	2	9	2	3	2	4	1	12	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	2	4	11	54
13	3	1	4	4	3	15	4	2	2	3	2	13	4	2	3	4	1	14	3	1	4	4	3	15	4	2	2	3	11	68
14	4	3	3	4	3	17	3	4	1	3	2	13	4	3	1	3	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	1	3	11	72

15	1	4	3	4	3	15	3	1	3	3	3	13	4	4	2	4	2	16	1	4	3	4	3	15	3	1	3	3	10	69
16	1	1	3	2	1	8	2	3	2	4	2	13	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	2	4	11	53
17	2	4	3	4	3	16	1	2	4	2	4	13	3	4	2	3	4	16	2	4	3	4	3	16	1	2	4	2	9	70
18	3	2	4	1	3	13	2	4	3	3	4	16	2	3	4	3	4	16	3	2	4	1	3	13	2	4	3	3	12	70
19	1	1	3	2	3	10	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	3	10	2	3	1	4	10	54
20	2	3	2	2	4	13	2	3	4	2	4	15	2	4	3	2	3	14	2	3	2	2	4	13	2	3	4	2	11	66
21	5	3	1	4	3	16	4	2	1	4	1	12	4	3	3	3	1	14	4	3	1	4	3	15	4	2	1	4	11	68
22	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	10	52
23	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	3	16	4	2	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	13	79
24	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	3	16	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	13	78
25	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	3	1	4	10	52
26	4	3	3	3	4	17	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	4	17	2	2	3	3	10	71
27	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	1	2	3	4	13	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	13	73
28	1	1	3	2	1	8	2	3	1	5	1	12	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	51
29	1	5	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	2	1	3	2	3	11	1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	15	77
30	4	3	4	2	3	16	4	2	3	4	3	16	2	1	4	3	2	12	4	3	4	2	3	16	4	2	3	4	13	73
31	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	1	9	1	3	1	3	3	11	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	8	44
32	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	2	3	2	4	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	13	78
33	4	2	4	1	1	12	2	1	4	1	2	10	1	2	2	1	1	7	4	2	4	1	1	12	2	1	4	1	8	49
34	2	4	2	4	3	15	4	3	2	3	4	16	3	3	4	2	4	16	2	4	2	4	3	15	4	3	2	3	12	74

35	4	3	4	4	2	17	3	4	3	2	2	14	2	3	4	3	4	16	4	3	4	4	2	17	3	4	3	2	12	76
36	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	1	9	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	1	1	4	8	46
37	2	3	3	4	4	16	3	1	3	3	4	14	3	1	3	4	4	15	2	3	3	4	4	16	3	1	3	3	10	71
38	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	3	17	2	3	1	2	3	11	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	14	76
39	1	1	3	1	1	7	2	2	1	4	1	10	3	3	1	3	3	13	1	1	3	1	1	7	2	2	1	4	9	46
40	3	4	4	3	4	18	3	2	1	4	4	14	2	3	4	3	3	15	3	4	4	3	4	18	3	2	1	4	10	75
41	3	5	2	3	4	17	3	4	3	4	1	15	2	3	2	4	4	15	3	4	2	3	4	16	3	4	3	4	14	77
42	2	3	4	4	3	16	5	4	3	4	1	17	3	2	4	2	4	15	2	3	4	4	3	16	4	4	3	4	15	79
43	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	50
44	4	3	4	4	3	18	3	4	3	2	3	15	4	3	4	1	2	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	2	12	77
45	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	1	11	3	3	1	3	3	13	1	1	3	2	1	8	2	3	1	4	10	50