



**UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT**
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR

Para optar el Título Profesional de:

PSICÓLOGO

Autor

JESÚS BRYM SALAS RODAS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2264-0135

Asesor

Dr. Orlando Cerna Dorregaray

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1628-244X

Línea de investigación:

5. Ciudadanía y educación moral

Lima-Perú

2023

	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-016
		V. 01
		Página 1 de 1

Yo, Jesús Salas Rodas, identificado con DNI N.º 70017772, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, la presente Tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, es de mi total autoría. El documento es original, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional. Ha sido realizado bajo la asesoría del Dr. Orlando Néstor Cerna Dorregaray.

Asimismo, declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, asumo la responsabilidad de cualquier error /omisión que pudiera haber en la presente investigación.

Lima, 08 de marzo 2023



Firma del autor(a)



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA	Presidenta
Dra. Mónica Cecilia AGUIRRE GARAYAR	Vocal
Dra. Esperanza BERNAOLA CORIA	Secretaria

El Bachiller don JESUS BRYM SALAS RODAS, ha sustentado su Tesis, titulada **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR”** para optar al Título Profesional de Psicólogo.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación de la citada Tesis, acordó declarar al Bachiller:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CALIFICATIVO(*)
2012597	JESUS BRYM SALAS RODAS	Aprobado Por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica siendo las 17:45 horas, del 30 de octubre del 2023.

 SECRETARIA	 VOCAL	 PRESIDENTA
---	---	---


Dr. Orlando Néstor CERNA DORREGARAY
ASESOR

Dedicatoria

Agradezco a Dios, a nuestra madre María, a mis padres por confiar en mí y apoyarme en mis estudios, a mi hermano Edward quien me ayudó orientándome profesionalmente en el transcurso de mi carrera, a mis amistades que estuvieron a mi lado y a la Lic. Sofia Borjas Kun, quien, en vida, fue una persona que confió en mí y en mis capacidades para poder seguir adelante en esta hermosa carrera.

Reconocimientos

Gracias a la Universidad Marcelino Champagnat, por darme la oportunidad de seguir mis estudios profesionales, brindándome todos los medios necesarios para culminar la etapa académica.

Al CEBE “Divina Misericordia”, en especial a la Lic. Elvira Pacherras Mendives, quien me brindó la ayuda de contactarme con las Instituciones Educativas del distrito en mención, las cuales van a ser parte de mi investigación.

A mi asesor de tesis, Dr. Orlando Cerna Dorregaray, por la paciencia que tuvo conmigo para guiarme en la realización del presente trabajo de investigación.

Al Prof. Juan José Yaringaño Limache, por el apoyo, confianza y consejos que me brindó en la realización de mi investigación.

A la Prof. Esperanza Bernaola Coria, por sus buenos consejos en clase y en la realización de mi investigación.

A todas las Instituciones Educativas, que me brindaron el apoyo correspondiente para realizar esta investigación, muchas gracias por confiar en mí.

Tabla de contenido

Carátula	I
Dedicatoria	II
Reconocimiento	III
Índice	IV
Lista de tablas	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	1
1. Planteamiento del problema	3
1.1. Presentación del problema	3
1.2. Definición del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problema específico	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
2. Marco teórico	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Definición de términos básicos	19
3. Hipótesis y variables	20
3.1. Hipótesis general	20
3.2. Hipótesis específicas	20

3.3. Variable21	
4.1. Nivel de investigación	24
4.2. Tipos de investigación	24
4.3. Diseño de investigación	24
4.4. Población y muestra	25
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.6. Procedimiento de recolección y análisis de datos	29
5. Resultados	30
5.1. Presentación de datos generales	30
6.Discusión	38
Referencias	43
Apéndices	57

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	22
Tabla 2 Descripción de la población	25
Tabla 3 Descripción de la muestra	26
Tabla 4 Confiabilidad del TMMS-24	38
Tabla 5 Puntaje de inteligencia emocional en la muestra de estudio	30
Tabla 6 Datos descriptivos de estilos de manejo de conflicto	31
Tabla 7 Grado de enseñanza de los docentes participante	31
Tabla 8 Edad de los docentes participantes	32
Tabla 9 Género de los docentes participantes	32
Tabla 10 Prueba de Mardia para determinar normalidad multivariante de los datos	33
Tabla 11 Relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto en docentes de Villa el Salvador	33
Tabla 12 Relación que hay entre inteligencia emocional y estilo competidor	34
Tabla 13 Relación que hay entre inteligencia emocional y estilo colaborador	35
Tabla 14 Relación que hay entre inteligencia emocional y estilo evasivo	36
Tabla 15 Relación que hay entre inteligencia emocional y estilo complaciente	36
Tabla 16 Relación que hay entre inteligencia emocional y estilo concesivo	37

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Estilo de Manejo de Conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador. El estudio es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo y diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 58 docentes, a quienes se les aplicó la Escala Rasgo de Meta conocimientos sobre Estados Emocionales y Cuestionario sobre Estilo de Manejo de Conflictos. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos, lo que indica que a medida que la inteligencia emocional aumenta, los docentes tienden a utilizar estilos de manejo de conflictos de mayor calidad.

Palabras claves: inteligencia emocional, estilo de manejo de conflictos, docentes, instituciones

Abstract

This study aimed to determine the relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management Style in teachers of Public Educational Institutions in the district of Villa El Salvador. The study is descriptive level, quantitative in nature and has a non-experimental correlational design. The sample was made up of 58 teachers, to whom the Meta-Knowledge Trait Scale about Emotional States and the Conflict Management Style Questionnaire were applied. The results showed a significant relationship between emotional intelligence and conflict management styles, indicating that as emotional intelligence increases, teachers tend to use higher quality conflict management styles.

Words Keys: Emotional intelligence, conflict management style, teachers, institutions

Introducción

El presente estudio se enfoca en la relación entre inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en docentes, y se centra en los desafíos que enfrentan en su labor educativa. Estos desafíos abarcan diversas situaciones, como las conductas problemáticas de los alumnos, el bajo rendimiento académico, la necesidad de motivar a los estudiantes, las interacciones con sus colegas, la organización de sus actividades pedagógicas y las responsabilidades administrativas que deben cumplir.

La inteligencia emocional se erige como una cualidad fundamental que debe caracterizar al docente. La educación se configura como un proceso clave en la vida del ser humano, en el cual se forjan habilidades específicas que optimizan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los docentes se convierten en modelos a seguir para los estudiantes, desempeñan un papel crítico, pues son los encargados de impartir conocimientos y pautas de comportamientos que los estudiantes asimilarán y aplicarán a lo largo de la vida. Para ello, es esencial que los profesores cuenten con un sólido control emocional que les permitan abordar situaciones personales sin que estas interfieran con su desempeño laboral. No obstante, es común que se generen diversos conflictos, tanto entre los estudiantes, en los cuales el docente debe intervenir, como entre los propios docentes. Estos conflictos pueden originarse por factores situacionales o estar relacionadas con las personalidades y las formas de interacción de los docentes entre sí.

Por tal motivo, resulta relevante investigar el estilo de manejo de conflictos que adoptan los profesores de diferentes colegios de un distrito determinado, dado que existe una población considerable de menores de edad que requieren no solo el modelo proporcionado por sus padres, sino también el de quienes pasan más tiempo con ellos, que son sus profesores. De ahí

que los docentes deben manejar un estilo propio para afrontar situaciones conflictivas, acompañado de la inteligencia emocional.

En el presente estudio se plantea como hipótesis general la existencia de una relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa el Salvador. La investigación se estructura en cuatro capítulos con sus apartados.

El primer capítulo aborda el planteamiento y formulación del problema de la investigación; así como la justificación, los objetivos generales y específicos. El segundo capítulo desarrolla el sustento teórico del estudio, donde se presentan los conceptos y teorías relacionadas con cada una de las variables de estudio; así como la fundamentación teórica de los instrumentos utilizados. El capítulo tercero presenta las hipótesis, general y específicas, las variables de estudio, además de especificar el nivel y el tipo de investigación, la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. El capítulo cuarto expone los resultados de la investigación, incluyendo datos generales, el tratamiento estadístico y la interpretación de datos. En el quinto capítulo discute los resultados a través de la teoría utilizada en el marco teórico, culminando con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación.

1. Planteamiento del problema

1.1. Presentación del problema

En la actualidad, se suscitan diversos problemas en las instituciones educativas, nacionales y privadas, tanto en el aspecto académico, administrativo e interpersonal. De acuerdo con el Minedu. (2017), uno de los aspectos de mayor relevancia en el ámbito interpersonal es la necesidad de orientar a directivos y docentes en la creación de un entorno escolar propicio para el logro de los aprendizajes y el desarrollo integral de la comunidad educativa. Sin embargo, este objetivo se ve obstaculizado por la presencia de diversos tipos de conflictos en el entorno educativo, protagonizados por docentes, y estudiantes.

En relación a los conflictos, Casamayor (2002) señala que estos se presentan cuando entran en conflicto intereses o necesidades de personas. Minedu. (2017). Tutoría y Orientación Educativa amplía esta perspectiva al afirmar que el conflicto es una circunstancia que puede ser interpretada de manera diferente por distintas personas, influenciadas por sus experiencias emociones: el enojo, cólera, rabia o indignación. Estos conflictos si no gestionan adecuadamente pueden convertirse en situaciones violentas.

Por otro lado, Vaello (2003) sostiene que los conflictos representan una oportunidad para progresar y formarse. Indica que los métodos de enseñanza como, las tareas escolares, generan resistencias en estudiantes con escasos intereses académicos o falta de motivación.

Otro estudio relevante para comprender el conflicto en el ámbito educativo es el realizado por Robalino y Körner (2005) en el Perú, —a pedido de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)— sobre las condiciones de

trabajo y salud en docentes. El estudio evidenció los siguientes datos estadísticos sobre el entorno social de los profesores. Se encontró que el 38,2 % de los alumnos presentan problemas sociales que afectan su desempeño escolar; el 91,3% han sufrido de abandono por parte de sus padres; el 87,6% experimenta violencia intrafamiliar y el 79,5% vive en condiciones de pobreza. Estos datos con sus respectivos indicadores destacan los principales problemas personales de los estudiantes peruanos.

El mismo estudio también señala que, en lo que respecta a las relaciones entre docentes, que el 87,4% tiene una buena relación con sus colegas; mientras que el 85,7% describen sus relaciones como adecuadas y cordiales. El 88,7% declaran que tienen amigos cercanos en su entorno laboral. Mientras que el 77,6% manifiestan que reciben apoyo en su colegio. No obstante, una décima parte de la muestra de docentes expresan no tener buenas relaciones con sus colegas: en un marco de lazos de amistad, relación cordial. También refieren no percibir apoyo en su colegio.

En este contexto, se evidencian varios los factores que contribuyen a la aparición de conflictos en el ámbito educativo; de ahí que diversos brindan aportes reflexivos para minimizar estos conflictos.

Por otro lado, Esteve (2006) señala el papel clave del docente en la construcción del clima emocional favorable en el aula, que refuerza la comunicación y la convivencia recíproca. Benito (2006) explica que las buenas relaciones interpersonales entre los profesores contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

Bosada (2020) explica los beneficios que conlleva el desarrollo de competencias emocionales para los docentes, sobre todo para enfrentar diversas crisis, como las que se presentan actualmente (los efectos emocionales de la pandemia, el aislamiento social, nuevas modalidades de estudio, el limitado contacto social, entre otros). Asimismo, sostiene que, de acuerdo con las investigaciones de la RIEEB (Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar), el 90% de los profesores no han recibido formación en Educación Emocional, lo cual podría afectar sus relaciones interpersonales tanto con sus colegas como con sus estudiantes.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo competidor de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?
- b) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo colaborador de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?
- c) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?

- d) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo complaciente de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?
- e) ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estilo concesivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación pretende aportar información sobre la posible relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos, pues según Sebastián (2017) se ha establecido una correlación entre la inteligencia emocional y dos estilos; el concesivo y el colaborador. Estos estilos, concesivo y colaborador, se consideran adecuados para la resolución de conflictos y, por ende, contribuyen a promover una educación de calidad y a generar una mejor sociedad. Por lo tanto, resulta importante conocer los estilos de manejo de conflicto en la educación.

Justificación práctica

La presente investigación se enfoca en exponer cuáles son los estilos preferentes de manejo de conflictos entre los docentes y, a partir de ello, tomar decisiones orientadas a la capacitación en las instituciones educativas que participarán en nuestra investigación. Para los colegios evaluados, esto genera un aporte práctico que podría motivar cambios en la forma en que los docentes abordan los conflictos.

De confirmarse la existencia de una correlación entre inteligencia emocional y el estilo colaborador de manejo de conflictos, ello proporcionaría una base para la adopción de medidas

destinadas a fortalecer la inteligencia emocional de los docentes. Asimismo, permitirá la implementación de diversas estrategias a fin de ser aplicadas en las instituciones educativas, y así fortalecerlas en el contexto educativo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo competidor de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- b) Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo colaborador de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- c) Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- d) Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo complaciente de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- e) Determinar la relación entre inteligencia emocional y estilo concesivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Para la presente investigación se han revisado las siguientes fuentes; repositorio de la UNCP, repositorio EOI Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal), Revista Seden, Scielo, Revista Internacional de Morfología, Revista Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (SISBIB), Revista Dimensión Empresarial, Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Alicia.

Nacionales

Flores (2019) realizó una investigación con el objetivo de describir el nivel de inteligencia emocional en los docentes de una institución educativa del distrito Mi Perú, Callao. Utilizó un diseño no experimental, descriptivo simple, con una muestra de 70 docentes de una escuela pública del distrito en mención. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On). Los resultados señalaron que 70% de los profesores presentaron un nivel adecuado de inteligencia emocional; mientras que el 22,86% mostró un margen de mejora en su inteligencia emocional, y el 7,14% evidenció un nivel alto de inteligencia emocional. En esta investigación se concluyó que los docentes poseen un nivel de inteligencia emocional promedio, pero no en un nivel óptimo. Se identificó un grupo específico dentro de la población docente que presenta un bajo nivel de inteligencia emocional y necesita mejoras.

Por su parte, Sebastián (2017) realizó una investigación con el objetivo de conocer la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en profesores de colegio estatales de la Red 9, UGEL 06, en el distrito de Ate-Vitarte de la provincia de Lima. El tipo de investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional.

La muestra estuvo compuesta por 105 profesores de dicho distrito. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos: el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y el Thomas- Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Los resultados mostraron que el 59% de los participantes presentaron una inteligencia emocional de nivel medio y el 80% de los participantes refieren utilizar sus estilos de manejo de conflictos en un nivel medio. Por tanto, se concluyó que existe una relación directa y débil entre ambas variables.

Lescano (2017) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión de conocimiento directivo y el manejo de conflicto en instituciones educativas del distrito de Puente Piedra, Lima. Se utilizó un diseño no experimental de tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 92 sujetos del colegio Augusto B. Leguía. Para la recolección de datos se emplearon el Cuestionario de Gestión del Conocimiento del Directivo y el Cuestionario de Manejo de Conflictos del Directivo. Los resultados. En lo que corresponde al estilo de manejo de conflictos, se obtiene que un 24% de la muestra se encuentran en un nivel alto, un 37% se ubica en un nivel regular o medio, y un 39 % con un nivel bajo en dicha variable. Se concluyó que hay una correlación positiva entre gestión de conocimiento directivo y el estilo de manejo de conflicto.

Sánchez y Figueroa (2015) realizaron una investigación con el objetivo de identificar la relación entre la inteligencia emocional y las capacidades de gestión de los directivos del distrito de San Juan de Miraflores, Lima. Se utilizó un diseño no experimental de tipo cuantitativo, descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 139 docentes de la red N°01-02 de la UGEL 01. Para la recolección de datos, se utilizó el Cuestionario de Capacidades de Gestión de los Directivos y el Cuestionario de Inteligencia Emocional. Los

resultados señalaron que existe una correlación moderada entre las variables de inteligencia emocional y las capacidades de gestión de los directivos.

Flores (2014) realizó un estudio destinado a establecer la relación entre los estilos de comunicación interpersonal y la resolución de conflictos entre docentes y directores de instituciones educativas emblemáticas de la UGEL Huancayo. Se aplicó el método descriptivo con un diseño correlacional- La muestra estuvo conformada por 95 participantes, entre docentes y supervisores. Se utilizó una técnica de encuesta mediante un cuestionario sobre resolución de conflictos y estilos de comunicación interpersonal. Los resultados mostraron que hay una correlación directa y significativa entre los estilos de cooperación de la resolución de conflictos entre docentes y directores

Internacionales

Castañeda, et al. (2020) realizaron una investigación con el objetivo de reconocer la interacción entre los niveles de sabiduría emocional y el desempeño profesional. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Sabiduría Emocional para Profesores Universitarios (EIED) y la Escala de Autopercepción de Gestión Docente (EAPD). En cuanto a los resultados, se observó que en la variable sabiduría emocional, el 61% de los participantes obtuvo una calificación excelente, el 36% alcanzó una calificación regular y solamente el 3% obtuvo una calificación correcta.

Eskenasy (2018) desarrolló una investigación que tuvo por objeto evaluar la eficacia de un programa de inteligencia emocional para docentes de un colegio privado en la zona de Guatemala, a través de comunidades de aprendizaje. Se trató de una investigación de diseño cuasiexperimental, de tipo cualitativo, con una muestra de 25 docentes. Los instrumentos

utilizados fueron el test MSCEIT (Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso). Los resultados evidenciaron una diferencia significativa entre las mediciones previas y posteriores a la implementación del programa de inteligencia emocional, lo que conlleva a la conclusión de que dicho programa generó cambios positivos en la inteligencia emocional de los docentes.

Ortiz (2017) realizó un estudio para investigar la prevalencia de la sabiduría emocional y su relación con los resultados de aprendizaje de los estudiantes del décimo nivel de la educación general primaria paralela “A y B” de la unidad educativa “Isabelle de Godín” de Riobamba, Ecuador, para el período 2016-2016. Año académico 2017. La muestra estuvo conformada por 68 estudiantes del décimo grado de la escuela primaria integral paralela “A y B”. En lo que respecta a los resultados de la sabiduría emocional; el estudio muestra que los estudiantes varones tienen una conciencia emocional completa, un alto nivel de comprensión emocional y una regulación emocional completa. Mientras que las mujeres muestran una conciencia emocional completa, una comprensión emocional completa y una regulación emocional baja. Esto sugiere que la sabiduría emocional incide en el rendimiento académico al interactuar directamente con los sentimientos en cualquier actividad de aprendizaje, lo que contribuye a un mejor desempeño académico.

León de Toledo (2012) realizó una investigación sobre la relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto en un grupo de colaboradores de una empresa en la ciudad de Guatemala. Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, lo cual contó con una muestra de 40 personas entre 18 y 51 años. Para la recolección de datos, se utilizaron los instrumentos Test de Inteligencia Emocional (TIE) y Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC). Los resultados concluyeron que la estrategia de manejo de conflictos

'negociar' fue la más prevalente entre participantes y la mayoría de ellos exhibieron un nivel de inteligencia emocional "óptimo", según los rangos establecidos. Como recomendación, se sugirió a la empresa la implementación de programas de capacitación enfocados en el desarrollo y fortalecimiento de las competencias emocionales.

Orozco (2008) planteó un estudio sobre trabajo en equipo y manejo de conflictos en instituciones educativas de Colombia y Venezuela. El estudio incluyó la validación por parte de cinco expertos y una prueba piloto para determinar la confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Las muestras y los resultados se agruparon y analizaron utilizando el paquete estadístico SPSS versión 12 y se generaron tablas de frecuencia para cumplir con el análisis. Los resultados del estudio indicaron que ambos países comparten similitudes en la consecución de objetivos, la toma de decisiones gerenciales y el apoyo mutuo con los colegas. Además, se destacó que el trabajo en equipo es generalmente la mejor estrategia para resolver conflictos.

2.2. Bases teóricas

a) Inteligencia emocional

Según Salovey y Mayer, como se cita en Rodríguez (2020), la inteligencia emocional se define como la capacidad de procesar información sobre las emociones de uno mismo y de los demás. También incluye la capacidad de utilizar esta información como guía para pensar y actuar. Las personas con inteligencia emocional perciben, usan, comprenden y manejan las emociones. Por otro lado, estas habilidades realizan funciones adaptativas que los benefician a sí mismos y a los demás.

Teorías sobre la Inteligencia Emocional

Breve reseña histórica sobre el concepto de inteligencia emocional

Según Fernández (2013), las primeras investigaciones relacionadas con la inteligencia se atribuyen a Broca (1824-1900), quien se centró en la medición de las características cerebrales y el descubrimiento del área asociada al lenguaje. Posteriormente, Galton (1822-1911), influenciado por las investigaciones de Darwin sobre el evolucionismo, realizó investigaciones sobre individuos considerados genios. Por otro lado, Wundt realizó los primeros avances de la psicología experimental y Binet (1857-1911) elaboró el primer test de inteligencia IQ (coeficiente intelectual).

En cuanto a los antecedentes de la inteligencia emocional, se encuentra la perspectiva del “counseling”, que aborda el tema de las emociones. Con respecto a la psicología humanista, destacados autores, como Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, comenzaron hablar sobre la emoción a partir de la mitad del siglo XX. Posteriormente, Albert Ellis introdujo la psicoterapia Racional-Emotiva, que también aborda la cuestión emocional.

En 1986, W. L. Payne presenta el libro “A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire” (traducido al español como “Un estudio de la emoción: desarrollo de la inteligencia emocional; Auto integración; en relación con el miedo, el dolor y el deseo”), el cual fue citado por Mayer, Salovey y Caruso (2000). Payne presenta el dilema de la relación entre la emoción y la razón, planteando el estudio de la emoción y la inteligencia emocional con el fin de ser enseñar estos conceptos en las escuelas. Esto se refiere a la exploración de las respuestas emocionales que los niños pueden desarrollar.

Teoría de Salovey y Mayer

Salovey y Mayer (1990) han determinado que la inteligencia emocional es la capacidad de razonar acerca de los sentimientos, lo que incluye la capacidad de percibir con precisión estas emociones, acceder a ellas y generarlas, con el fin de facilitar la reflexión sobre ellas. Esto contribuye a una comprensión más profunda de las emociones y a su regulación reflexiva, con el fin de promover el crecimiento emocional e intelectual.

Por su parte Fernández (2013), menciona que varios autores proponen diversas definiciones sobre la inteligencia emocional. Mayer, Salovey y Caruso, quienes, la definen como la habilidad para identificar y expresar las emociones, e involucra el pensamiento, la comprensión y el control tanto de las propias emociones como de las de los demás.

Teoría de Goleman

Según Sabater (2018), quien cita a Goleman, la inteligencia emocional se define como una habilidad que va más allá de los aspectos cognitivos, como la memoria y la capacidad de resolución de problemas. Se trata de la capacidad para guiar tanto a uno mismo como a los demás de forma eficaz, establecer conexiones con las emociones, gestionarla, motivarse, controlar los impulsos y superarlos. Implica la comprensión de si la mayoría de nuestras acciones y decisiones se basan en nuestras emociones.

Teoría de Bar on

Según Tarragona (2019), quien cita a Barón, la inteligencia emocional se refiere a componentes interdependientes relacionados entre sí y que forman parte de una misma composición con diversas posibilidades. El autor sostiene que la inteligencia social y emocional comprende un conjunto de habilidades, destrezas y aptitudes tanto interpersonales como

intrapersonales, que se combinan para determinar el comportamiento humano.. El modelo de Bar-On se basa en, el estudio de coeficiente emocional que se mide a través del Inventario de Índice Emocional (EQ-I). Este es un modelo validado empíricamente.

Otros autores

Sabater (2017) define la inteligencia emocional como algo más que la inteligencia cognitiva. Es decir, la capacidad de relacionarse no solo con uno mismo sino también con los demás, de controlar las emociones y aprender a gestionarlas.

Componentes de la Inteligencia Emocional

Mayer y Salovey (1997) proponen un modelo de cuatro ramas de técnicas aplicadas en la inteligencia emocional, que consiste en la regulación reflexiva de emociones, comprensión de las emociones, la asimilación de las emociones en el pensamiento y o la percepción y la expresión de ellas

Fernández Berrocal y Extremera (2005) proponen los siguientes componentes de la inteligencia emocional:

- **Atención a los sentimientos:** Estar atento a sus propias emociones como a las emociones de los demás.
- **Claridad emocional:** Como las personas pueden entender sus propias emociones
- **Reparación de las emociones:** Como las personas pueden regular o controlar sus propias emociones

Instrumentos de evaluación de la Inteligencia Emocional

Existen diversos instrumentos que han sido utilizados en la evaluación de la inteligencia emocional en las últimas décadas. Extremera et al. (2004) sostienen que uno de los primeros instrumentos que se crearon fueron Scale Trait Meta-Mood (TMMS-48) de Salovey y Mayer (1990). Este test evalúa el conocimiento de cada persona y su estado emocional, y abarca tres dimensiones: atención de los sentimientos, claridad emocional y reparación de emociones. Posteriormente, Baron (1997) diseñó el inventario Bar-On Emotional (EQ-I), el cual se propone evaluar los cinco componentes de inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estado afectivo y gestión del estrés, y consta de 133 ítems. Schutte et al. (1998) crearon el Inventario de Autoinforme de Schutte (SSRI), este test se tradujo al español por medio de Fernández-Berrocal et al (2004).

En el presente estudio se utilizó el test TMMS-24, el cual fue adaptado por Fernández-Berrocal et al (2004), convirtiéndose en un instrumento diseñado para medir la inteligencia emocional, focalizado en las áreas atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

b) Estilo de manejo de conflictos

Definición

El estilo de manejo de conflictos se refiere a la manera en que se abordan las situaciones de conflicto en las que existen desacuerdo sobre los intereses propios o los de los demás. Cada estilo implica el uso de técnicas y estrategias para la resolución de conflictos. Los estilos de manejo de conflictos que han sido identificados son complaciente, competidor, comprometido, elusivo y concesivo (Thomas y Kilmann, 2014).

Teorías de estilos de manejo de conflicto

Otro autor que trata el tema del manejo de conflicto es Sebastián (2017), quien define el manejo y la resolución de conflictos como el proceso de dirigir y gestionar situaciones conflictivas mediante la toma de decisiones y acciones con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una institución u organización.

Según Robines (2004), el manejo de conflictos es el “uso de las técnicas o estrategias de resolución y estimulación para el grado adecuado de acuerdos o solución del mismo, Asimismo, el autor hace referencia a la negociación como una estrategia directa que permite gestionar los conflictos y reducir el grado de tensión, logrando acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas.

Antonio (2017) señala que los estilos de afrontamiento de conflictos se definen como las formas en que las personas se acercan a los demás en un momento de conflicto. Rain (2001) indica que hay diferencias entre dos dimensiones: la preocupación por uno mismo y la preocupación por los demás. La primera se refiere a cómo se satisfacen las necesidades de una persona dentro de un conflicto, y la segunda, a la satisfacción de los demás. El autor explica además que los estilos de afrontamiento de conflictos ofrecen un enfoque que puede ser inapropiado o apropiado dependiendo del momento, y agrega que el estilo comprometido es el más eficaz para resolver los conflictos estratégicos o complejos; mientras que los otros estilos se enfocan en conflictos referentes o de rutina.

Tipos de estilo de manejo de conflictos

En esta investigación se opta por las propuestas de Thomas y Kilmann (2014) para afrontar conflictos. Estos autores han identificado cinco estilos se describen a continuación:

- **Competidor:** Hace todo lo posible para ganar la discusión. La persona que adopta este enfoque tiende a pensar en sí mismo, siempre busca tener la última palabra y no permite que los demás puedan debatir.
- **Colaborador: Comprende las perspectivas y decisiones** de los demás. Ayuda a la otra persona a encontrar soluciones creativas y apaciguadoras a los problemas interpersonales.
- **Concesivo:** Permite que la persona encuentre una solución conveniente, que sea de aceptación mutua y pueda satisfacer parcialmente a ambas partes.
- **Elusivo: Evita la confrontación y la competencia.** Evita el conflicto en todas sus formas.
- **Complaciente:** Deja que la otra persona gane el conflicto sin oponer resistencia, ni se esfuerza en buscar una solución, solo deja que el competidor gane.

Instrumentos de evaluación de estilo de manejo de conflictos

Si bien existen diversos instrumentos que evalúan el estilo de manejo de conflictos, en este estudio se hace referencia a Bernal (2019), quien adaptó el cuestionario Conflictalk. Es cuestionario mide los estilos de manejo de conflictos interpersonales (agresivo, pasivo y cooperativo) y fue diseñado originalmente por Kimsey y Fuller en el 2003. Por otro lado, Thomas y Ralph Kilmann (1974), diseñan el test Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), el cual fue adaptado por Izaquel Marcelino Rodríguez. En la presente investigación, se utiliza este último test que tiene como objetivo evaluar las conductas de las personas en

situaciones problemáticas, incluyendo aquellas en las que un grupo de personas no comparten la misma opinión.

2.3. Definición de términos básicos

- **Inteligencia emocional:** Según Sabater (2017), la inteligencia emocional forma parte de la inteligencia social y nos brinda la capacidad de ser conscientes de nuestros propios sentimientos y los de los demás. Esto nos permite identificar las emociones y utilizar esta comprensión para orientar nuestros pensamientos y acciones en la vida.

- **Estilo de manejo de conflictos:** según Thomas y Kilmann (2014), se refiere a la forma en que una persona afronta y gestiona situaciones conflictivas. Implica el uso de técnicas o estrategias para resolver problemas o conflictos

- **Docente:** Según Gómez (2014), es un profesional de la educación, con título de profesor o licenciado en educación, con habilidades y competencias que apoyan el desarrollo del proceso educativo. El docente es quien brinda un servicio de calidad al estudiante y a su comunidad.

- **Resolución de conflicto:** Según Gerard y Coche (1997), es un conjunto de estrategias que involucran el pensamiento, la conducta y los sentimientos. Se enfoca en intervenir y reconocer cómo abordar y solucionar los conflictos de la vida cotidiana.

3. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.

3.2. Hipótesis específicas

- H1: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo competidor de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- H2: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo colaborador de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- H3: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo de manejo de conflictos en docentes Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- H4: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo complaciente de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.
- H5: Existe relación entre inteligencia emocional y estilo concesivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa El Salvador.

3.3. Variables

- Variable 1: Inteligencia emocional
- Variable 2: Estilo de manejo de conflictos

Definición conceptual

- a) Inteligencia emocional:** Según Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional es la capacidad de percibir, evaluar y expresar emociones con precisión. Además, cumple tres funciones: introducir y/o generar emociones que permitan el pensamiento; comprender los sentimientos y el pensamiento emocional; regular los sentimientos promueven el crecimiento emocional e intelectual.
- b) Estilo de manejo de conflictos:** Thomas y Kilmann (2014) definen el estilo de gestión de conflictos como la forma en que las personas abordan las situaciones de conflictivas en las que existen desacuerdos, ya sea en beneficio propio o de los demás. Cada estilo utiliza técnicas y estrategias de resolución de conflictos.

Cuadro de operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Técnica o Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Tipo de medida
Inteligencia Emocional	Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Regulación de las emociones - Percepción emocional - Comprensión de los estados emocionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Claridad - Reparación 	<p>Tipo Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nada de acuerdo (1) - Algo de acuerdo (2) - Bastante de acuerdo (3) - Muy de acuerdo (4)
Estilo de manejo de conflictos	Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Cuestionario sobre Estilo de manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Complaciente - Competidor - Comprometido - Colaborador - Evasivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Generosidad desinteresada. - Introducir criterios sin consenso. - Dejarlo a criterio de los demás. - Convéncelos de que sigan tus normas. - Defiende la que considera su posición ideal. - <u>Hacer concesiones de</u> 	<p>Tipo Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Algunas veces (2) - Frecuentemente (3) - Siempre (4)

trueque exitosas.

- Iniciar negociaciones.

- Ejecución de
concesiones mutuas.

- Verifique su vista de
cacofonía y aprendan
unos de otros.

- Trabajar juntos para
resolver problemas.

- Enfrentar problemas
interpersonales y
encontrar soluciones
innovadoras.

- Prevenir problemas
diplomáticos.

- Posponer tema

- Muéstrales mejores
posibilidades.

4. Metodología

4.1. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo. De acuerdo con Meyer y Van Dalen (2006), el nivel descriptivo tiene como finalidad principal dar a conocer un suceso a través de la descripción de acciones, procedimientos y recopilación de datos.

4.2. Tipos de investigación

Según su naturaleza, es de tipo cuantitativa ya que se basa en aspectos observables y medibles, utiliza el análisis de datos y las pruebas estadísticas como instrumentos de medición. Hernández et al. (2014) refieren que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.3. Diseño de investigación

El tipo de diseño corresponde a la investigación no experimental, ya que en este estudio no se manipularon las variables para producir un efecto en otra variable diferente, sino que se midieron las variables tal como se presentan en la muestra. Será trata de un diseño transversal en cuanto a su temporalidad, ya que los datos son recolectados en un solo momento o tiempo único. Asimismo, se usa un diseño correlacional, con el propósito de medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Este enfoque se centra en la descripción de las relaciones entre las variables en una misma muestra (Hernández et al, 2014).

4.4. Población y muestra

Población

La población del estudio estuvo conformada por 480 docentes de primaria y secundaria, pertenecientes a 6 instituciones educativas estatales del distrito de Villa el Salvador, como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Descripción de la población

Instituciones	Profesores de primaria	Profesores de secundaria	Total, de profesores
Institución 1	46	42	88
Institución 2	30	39	69
Institución 3	43	54	97
Institución 4	30	50	80
Institución 5	30	99	129
Institución 6	7	10	17
Total	186	294	480

Nota. IDENTICOLE 2022*

Muestra

El muestreo fue no probabilístico de tipo por conveniencia. Según Hernández y Carpio (2019) mencionan que este tipo de muestreo cumplen con características de interés del investigador, a ello se agrega que la selección es intencional extraída de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o también por medio de convocatorias abiertas, donde la participación es libre hasta poder alcanzar el número necesario para la muestra.

El tamaño de la muestra fue de 58 docentes que participaron en el estudio, cuya descripción se presenta en la tabla N°3.

Tabla 3

Descripción de la muestra

Instituciones	Muestra Profesores de primaria	Muestra Profesores de secundaria	Muestra Total de profesores
Institución 1	16	6	22
Institución 2	9	17	26
Institución 3	0	4	4
Institución 4	1	1	2
Institución 5	2	1	3
Institución 6	1	0	1
Muestra	29	29	58

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Test De Inteligencia Emocional (TMMS-24)

El nombre del test es Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) o La Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales, que fue creada por Salovey y Mayer, y adaptada por Fernández-Berrocal et al. Es de aplicación Individual y colectiva, teniendo una duración de 5 minutos aproximadamente para la aplicación. Los 24 ítems son contestados con una escala Likert. Los resultados de las pruebas se obtienen sumando los puntajes de cada categoría y proporcionando un nivel para cada categoría. El índice de inteligencia emocional percibida se obtiene sumando las puntuaciones totales de las tres dimensiones que son; Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional.

Validez

Según Marcovich (2017) la calificación de la prueba se obtiene sumando los puntajes por todas las magnitudes, obteniendo de esta forma los índices por magnitud. En la situación de las magnitudes, todas estas tienen baremos dependiendo del sexo del participante. En la investigación de estos autores, comprueban la confiabilidad para cada área fue la siguiente:

Atención emocional: $\alpha = 0.90$

Claridad emocional: $\alpha = 0.90$

Reparación emocional: $\alpha = 0.86$

Para el presente estudio es la validación del TMMS24 para la población con la que trabajo. La herramienta se utilizó en una muestra de 100 pacientes ambulatorios, tanto hombres como mujeres, cuyo rango de edad y nivel educativo fue variable.

En primer lugar, se realizó la validación de la prueba del ítem para cada una de las dimensiones de la prueba. En la dimensión atención emocional, los ítems que contiene están por encima de 0,30, el valor más alto es 0,703 (ítem 7) y el más bajo es 0,55 (ítem). En la dimensión claridad emocional, los ítems están por encima del valor de 0.30, el más alto en 0.703 (ítem 11) y el más bajo en 0.562 (ítem 15). Finalmente, en la dimensión de regulación emocional, los valores de los ítems están por encima de 0,30, siendo el valor más alto 0,771 (ítem 18) y el más bajo, 0,551 (ítem 23).

Confiabilidad

La confiabilidad es de consistencia interna por medio de la estimación de homogeneidad usando el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 4*Confiabilidad del TMMS-24*

Dimensión	Alfa de Cronbach
Atención emocional	0.837
Claridad emocional	0.866
Reparación emocional	0.883

Nota. Este resultado involucra que la prueba es semánticamente correcta para la población original de análisis.

Por ende, la posibilidad de llegar a la conclusión que el TMMS-24 es válido y confiable en la población que fue aplicada. Se escogió este instrumento, ya que tiene un soporte teórico respaldado científicamente, siendo el modelo de Salovey y Mayer uno de los referentes tradicionales en el asunto de la sabiduría emocional.

Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)

Ficha técnica

El test tiene nombre de Conflict Mode Instrument (TKI) – Cuestionario sobre Estilo de manejo de conflictos, el cual fue creado por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann y adaptado a nuestro país por Izaquel Marcelino Rodríguez. Es de aplicación individual y colectiva, teniendo un tiempo de aplicación de 20 a 25 minutos aproximadamente. Los ítems son respondidos en una escala Likert y consta de 30 ítems.

Validez

Según Ampuero (2017) la validez de este instrumento, se obtuvo por las correlaciones entre 5 estilos y 2 magnitudes, por consiguiente, el inventario mide de manera válida los estilos condescendiente, contrincante, colaborador, compromiso y evasivo en sujetos estadounidenses.

Asimismo, la validez para la habituación del inventario estilos de funcionamiento de conflictos en el Perú, se encontró por medio del estudio factorial exploratorio el cual le han permitido revisar la composición de los componentes, usando el procedimiento de los elementos primordiales, como consecuencia nos explica el 66,884% de la varianza total acumulada. Además, se usó la prueba del KMO y Bartlett, y se obtuvo como consecuencia 0,713 lo que sugiere que es correcto hacer la investigación factorial con esa población de estudios.

Confiabilidad

Según Ampuero (2017) de igual forma, el estilo condescendiente podría puntuar 0,67 en el alfa de Cronbach y 0,56 en 2 mitades, mientras que el estilo adversario podría puntuar 0,74 en el alfa de Cronbach y 0,72 en 2 mitades. Siguiendo con el estilo compromiso se obtuvo una puntuación de 0.71 en alfa de Cronbach y 0.73 en 2 mitades, se obtuvo una puntuación de 0.64 en el estilo conjunto y 0.76 en las 2 mitades, y finalmente se obtuvo una puntuación de 0 en el estilo evasivo .61 en alfa de Cronbach y 0,54 en 2 mitades.

4.6. Procedimiento de recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos del presente estudio, se utilizaron los instrumentos Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para medir Inteligencia Emocional y Conflict Mode Instrument (TKI) para los Estilos de manejo de conflictos. Por lo tanto, las pruebas aplicadas fueron revisadas, luego codificadas, numerando cada prueba para la preparación de la base de datos en una hoja de cálculo en el programa Excel. Luego, los datos se exportan al programa IBM SPSS Statistics 25 (López y Fachelli, 2015).

5. Resultados

Aquí se realiza la presentación del resultado descriptivo y analítico de la investigación presentando primero los resultados que describen la muestra compuesta por lo estudiado.

5.1. Análisis descriptivo

Para el presente trabajo de investigación se presentan los siguientes resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos:

En la tabla 5 se puede observar los niveles de inteligencia emocional, teniendo en cuenta que el puntaje máximo es de 110, y el puntaje mínimo de 66. Atención emocional con un puntaje máximo de 40 y mínimo de 17, claridad emocional con un puntaje máximo de 38 y mínimo de 19, finalmente reparación emocional tiene como puntaje máximo 40 y mínimo de 21.

Tabla 5

Puntaje de inteligencia emocional en la muestra de estudio

	Mínimo	Máximo	Media
Puntaje bruto de inteligencia emocional	66	110	90,29
Puntaje bruto de atención emocional	17	40	28,55
Puntaje bruto de claridad emocional	19	38	30,64
Puntaje bruto de reparación emocional	21	40	31,10

En tabla 6 se observa que el puntaje máximo bruto de estilos de manejo de conflicto es 120 y el mínimo es de 68. En cuanto a sus estilos; complaciente tiene como puntaje máximo 24 y mínimo 13, competidor tiene como puntaje máximo de 24 y mínimo de 7, concesivo tiene como puntaje máximo 24 y mínimo 14, colaborador tiene como puntaje máximo 24 y mínimo 11 y finalmente evasivo con puntaje máximo de 24 y mínimo

Tabla 6

Datos descriptivos de estilos de manejo de conflicto

	Mínimo	Máximo	Media
puntaje bruto estilos de manejo de conflicto	68	120	85,67
Complaciente	13	24	17,7241
Competidor	7	24	15,3103
Concesivo	14	24	18,2759
Colaborador	11	24	17,6552
Evasivo	10	24	16,7069

En la tabla 7 se observa que el 51% son docentes de primaria y 48,3 % son docentes nivel secundario. Se verifica que los resultados se obtienen mayormente de la participación de docentes del grado de primaria.

Tabla 7

Distribución de la muestra de docentes según Grado de estudio que enseña.

Nivel o grado	Cantidad	Porcentaje
Primaria	30	51,7
Secundaria	28	48,3
Total	58	100,0

En la tabla 8 se observa que el 79,3 % son docentes que están dentro de las edades de 40 años a más y son los que constituyen la mayor participación en el estudio, y el 20 % docentes que están en las edades de 30 a 45 años.

Tabla 8

Edad de los docentes participantes

Edad	Cantidad	Porcentaje
30-45	12	20,7
40 más	46	79,3
Total	58	100,0

En la tabla 9 se observa que 27,6 % son hombres y el 72,4 % son mujeres quienes constituyen la mayoría de participación en el estudio.

Tabla 9

Género de los docentes participantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	16	27,6
Mujer	42	72,4
Total	58	100,0

Para determinar la correlación de las variables es necesario conocer si la distribución de los datos es normal. Para ello se aplicó la prueba de Mardia . En la tabla 10 se describen los valores de la asimetría y de curtosis en la que el p-value es mayor al 0,05 %, indicando que las variables, en estudio siguen una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de Mardia para determinar normalidad multivariante de los datos

	Medida estadística	PBCE MC	Complacien	Competidor	Conce	Colaborador	Evasivo	
PB	Asimetría	Valor	0.9362	0.7924	0.1179	0.5289	0.1189	0.282
IE		p-value	0.06	0.09	0.8879	0.2759	0.8864	0.6047
	Curtosis	Valor	7.97	8.156	6.995	7.008	7.377	7.149
		p-value	0.978	0.8816	0.3387	0.3451	0.554	0.4183

5.2 Análisis inferencial de los datos

5.2.1 Contrastación de hipótesis

En la tabla 11 se observa que se cumple la hipótesis general es decir existe relación entre inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Públicas Educativas del distrito de Villa el Salvador. Se utilizó el coeficiente Pearson obteniéndose una correlación moderada 0,477 siendo estadísticamente significativa.

Tabla 11

Relación entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto en docentes de Villa el Salvador

Correlaciones		P.B.I.E	P.B.C.E.M.C
P.B.I.E	Correlación de Pearson	1	.447**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	58	58

P.B.C.E.M.	Correlación de Pearson	.447**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	58	58

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

En la tabla 12 se observa aplicando el coeficiente de Pearson que, según la primera hipótesis específica, existe relación entre inteligencia emocional y estilo competidor de manejo de conflictos en docentes de instituciones públicas educativas del distrito de Villa El Salvador, hay una correlación moderada de 0,401 siendo significativa.

Tabla 12

Relación entre inteligencia emocional y estilo competidor

		Correlaciones	
		P.B.I.E	competidor
P.B.I. E	Correlación de Pearson	1	.401**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	58	58
Competidor	Correlación de Pearson	.401**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	58	58

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

En la tabla 13 se observa que, según la segunda hipótesis específica, existe relación entre inteligencia emocional y estilo colaborador de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Públicas Educativas del distrito de Villa El Salvador, dado que aplicando el

estadístico de Pearson se ha hallado una correlación moderada de 0,427 siendo estadísticamente significativa.

Tabla 13

Relación entre inteligencia emocional y estilo colaborador

Correlaciones			
		P.B.I.E	Colaborador
P.B.I.E	Correlación de Pearson	1	.427**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	58	58
Colaborador	Correlación de Pearson	.427**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	58	58

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

En la tabla 14 se observa que, según la tercera hipótesis específica, si existe relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo de manejo de conflictos en docentes de instituciones públicas educativas del distrito de Villa El Salvador, hallándose según Pearson una correlación baja de 0,227 en la cual hay una correlación estadísticamente no significativa.

Tabla 14*Relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo*

		Correlaciones	
		P.B.I.E	Evasivo
P.B.I.E	Correlación de Pearson	1	.227
	Sig. (bilateral)		.087
	N	58	58
Evasivo	Correlación de Pearson	.227	1
	Sig. (bilateral)	.087	
	N	58	58

En la tabla 15 se observa que, según la cuarta hipótesis específica, existe relación entre inteligencia emocional y estilo complaciente de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Públicas Educativas del distrito de Villa el Salvador. Esta es una correlación baja de 0,299 estadísticamente **no** significativa.

Tabla 15*Relación entre inteligencia emocional y estilo complaciente*

		Correlaciones	
		P.B.I.E	Complaciente
P.B.I.E	Correlación de Pearson	1	.299*
	Sig. (bilateral)		.022
	N	58	58
Complaciente	Correlación de Pearson	.299*	1
	Sig. (bilateral)	.022	
	N	58	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 16 se observa que, según la quinta hipótesis específica, existe relación entre inteligencia emocional y estilo Concesivo de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Públicas Educativas del distrito de Villa el Salvador. Esta es una correlación baja de 0.355 en la cual si hay una correlación siendo estadísticamente significativa.

Tabla 16 *Relación entre inteligencia emocional y estilo concesivo*

		Correlaciones	
		P.B.I.E	Concesivo
P.B.I.E	Correlación de Pearson	1	.355**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	58	58
Concesi vo	Correlación de Pearson	.355**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	58	58

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

6. Discusión de resultados

En esta investigación se ha identificado una relación estadísticamente significativa de moderada entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en docentes de Villa El Salvador. Este hallazgo guarda similitud con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Sebastián (2017), a pesar las diferencias temporales y geográficas en la toma de datos. Esto sugiere que tanto en nuestro grupo de estudio como en el de Sebastián, la inteligencia emocional, que comprende la capacidad de comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, está relacionada con la forma en que abordamos los conflictos de la vida; es decir, a mayor inteligencia emocional, es más probable que se manejen de manera efectiva las dificultades y conflictos de la vida diaria.

En el estudio, se ha observado una relación moderada estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo competidor de manejo de conflictos en docentes de Instituciones Públicas Educativas del distrito de Villa El Salvador. Este resultado contrasta con los hallazgos de Soto (2021), quien no encontró una relación entre inteligencia emocional y el estilo competidor. Es importante señalar que el estilo de competidor se caracteriza por buscar la victoria propia sin considerar el impacto en la otra persona. Se ha encontrado un nivel de relación moderada entre el estilo competidor y la inteligencia emocional. Esto implica entender que tener el manejo de las emociones no siempre consiste en tener un nivel valorativo del otro, sino una capacidad que me lleve a beneficiarme a mí mismo sin pensar en los demás.

Asimismo, en esta investigación se demostró que si hay una relación moderada estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estilo colaborador de manejo de conflicto en instituciones públicas Educativas del distrito de Villa El Salvador. Debemos

remarcar que el estilo colaborador busca soluciones que beneficien a las dos partes involucradas. Estos resultados son coherentes con los encontrados por Sebastián (2017), lo que indica que un mayor nivel de inteligencia emocional se asocia con un estilo colaborador en la resolución de conflictos.

Se halló que existe una relación baja estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo evasivo de estilo de manejo de conflicto, lo cual **no** guarda una relación con el resultado encontrado en la investigación realizada por Soto (2021), quien no halló una relación entre inteligencia emocional y estilo evasivo de manejo de conflicto. Debemos indicar que, en este estilo evasivo, la persona trata de no intervenir en el conflicto o problema para evitar discutir a toda costa. Por el contrario, concuerda con los resultados de Sebastián (2017), dado que expresan que, si hay una relación entre inteligencia emocional y el estilo evasivo de manejo de conflicto, argumentando que cuando hay un nivel alto de inteligencia emocional también hay una posibilidad de resolver de forma evasiva el conflicto. Es decir, utilizamos la gestión de las emociones para evadir los problemas.

También en esta investigación se encontró que si hay una relación baja estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y el estilo complaciente de manejo de conflicto, el cual difiere del resultado encontrado por Soto (2021) donde se encontró que no había una relación entre inteligencia emocional y el estilo complaciente de manejo de conflicto. Debemos señalar que este estilo complaciente, significa que la persona se olvida de su parte en el conflicto para que la otra persona pueda ganar la discusión o el problema. Por otro lado, concuerda con Sebastián (2017), quien, si encuentra una relación entre inteligencia emocional y el estilo complaciente de manejo de conflicto, el cual argumenta que, si tiene un nivel alto de

inteligencia emocional, también se puede desarrollar un estilo complaciente de manejo de conflicto.

Finalmente, la investigación también señala que si hay una relación baja estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y estilo concesivo de manejo de conflicto. Este resultado difiere del estudio realizado por Soto (2021), quien encontró que no existía relación entre inteligencia emocional y estilo concesivo, contradiciendo lo encontrado en nuestra investigación. Por otro lado, Sebastián (2017) sí coincide con lo encontrado en nuestro estudio y esto se puede explicar teniendo en cuenta que si la persona tiene un nivel alto de inteligencia emocional puede estar cerca del estilo concesivo de manejo de conflicto. Es importante recalcar que este estilo implica que la persona quiere encontrar ante los conflictos, una solución que sea conveniente para las dos partes.

Una de las limitaciones de la presente investigación es la poca información que se encontraba sobre la relación entre docentes, también otra dificultad fue que muy pocos docentes tenían una información previa de estilos de manejo del conflicto, siendo un nuevo término para varios docentes.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- Existe una correlación moderada estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y los estilos de manejo conflictos.
- Existe una relación moderada estadísticamente no significativa entre el estilo de *manejo* de conflicto competidor y la inteligencia emocional.
- Existe una relación moderada estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y el estilo colaborador de *manejo* de conflicto.
- Existe una relación baja estadísticamente no significativa entre el estilo evasivo y la inteligencia emocional.
- Existe una relación baja estadísticamente no significativa entre el estilo complaciente y la inteligencia emocional.
- Existe una relación baja estadísticamente no significativa entre el estilo concesivo y la inteligencia emocional.

6.2. Recomendaciones

- Realizar más investigaciones relacionadas con las variables inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en instituciones educativas, ya sean públicas o privadas.
- Realizar otras investigaciones en función al hallazgo de nuestro estudio sobre la relación entre el estilo competidor y la inteligencia emocional, en la medida que el estilo competidor implica una preocupación solo por uno mismo y no por los demás.
- Desarrollar una capacitación a los docentes en términos básicos de psicología, sobre resolución de conflictos, ya que muchos docentes no conocen sobre este tema.

- Seguir haciendo investigaciones sobre las relaciones interpersonales entre docentes para descubrir cómo es el *manejo* de sus conflictos.
- Realizar talleres sobre *manejo* de conflictos donde participen docentes, personal administrativo, padres de familia y estudiantes, de tal forma que toda la comunidad educativa se beneficie en el aprendizaje de cómo abordar un conflicto en la institución.

Referencias

- Aguado Vera, J. M. (2016). *Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4233> Huancayo- Perú.
- Ampuero, A. M. (2017). “*Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de postgrado del ejército del Perú. Lima, 2017*” [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8458/Ampuero_TAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, M. X. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la universidad central del Ecuador* [Universidad de Alicante, Alicante, España]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf
- Argibay, J. C. (2009). *Subjetividad y Procesos Cognitivos*. Redalyc.org. <http://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Episteme.
- Barón, E. (2016). *Manejo de conflicto*. Gestionsocial.org. <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>
- Benito, M (2006). *Las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción*. Unirioja.es. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2377185>.
- Bermejo (2003). *El manejo de conflicto y la eficacia laboral* [Universidad Autónoma, Nuevo León, México]. <http://eprints.uanl.mx/5254/1/1020148499.PDF>

- Bisquerra (2020). *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer – Rafael Bisquerra*.
 Rafaelbisquerra.com. <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Bosada, M (2020). *Inteligencia emocional para reducir el estrés docente ante la pandemia*.
 educaweb.com. Educaweb.com; Educaweb.
<https://www.educaweb.com/noticia/2020/10/15/inteligencia-emocional-reducir-estres-docente-pandemia-19331/>
- Burga y Sánchez. (2016). *Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en el HNGAI - EsSalud de Lima, 2016* (Tesis de Licenciatura). ¿Universidad
 Peruana Unión, Lima, Perú
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/443/Isaias_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, M. (2016). *Repensando los factores que afectan la práctica docente: el caso de doce docentes en un colegio de Villa El Salvador*.
<https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/960>
- Canal, N. (2006). *Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes*. <http://chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://revistasden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Cardona y Wilkinson. (2016). *Gestión de conflictos*. Wordpress.com.
<https://gfarinasblog.files.wordpress.com/2016/07/gestion-de-conflictos.pdf>
- Cardona, R. (2008). *La resolución de conflicto en los centros educativos* [Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan]. <https://www.cervantesvirtual.com/obra/la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/>
- Casamayor, G. (2005). *Tipología de los conflictos*. Grao.

- Castellanos, C., y Alberto, R. (2008). *La resolución de conflictos en los Centros Educativos / Randi Alberto Cardona Castellanos*. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2012.
- Chang, M. (2017). *Relación Entre Inteligencia Emocional Y Respuesta Al Estrés En Pacientes Ambulatorios Del Servicio De Psicología De Una Clínica De Lima Metropolitana* [Universidad Peruana Cayetano]. Heredia http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion_ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chiroque Chunga, S., Anaya Figueroa, T., & José y Soria Medinan Jaime Ismael, P. A. (2005). Estudio de los conflictos en los sistemas educativos de la región : agendas, actores, evolución, manejo y desenlaces. Estudio de caso : el conflicto educativo en Perú (1998 - 2003). MINEDU. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/176>
- Conesa, S. (2017, diciembre 13). *La Inteligencia Emocional en el profesorado*. BLOG Noticias Oposiciones y bolsas Trabajo Interinos. Campuseducacion.com. <https://www.campuseducacion.com/blog/revista-digital-docente/la-inteligencia-emocional-profesorado/>
- D. Sluyter (Eds.), *Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones para educadores* (pp. 3-31). Nueva York: libros básicos
- Dopico, E. (2011). Conflicto y convivencia en los entornos escolares. *Eumed*, 3(26), 1–14. <http://www.eumed.net/rev/ced/26/edr.pdf>
- Echevarría, H. D. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Unirío. <http://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2018/10/978-987-688-166-1.pdf>

- Escoto, M. (2014). *El tercer gran modelo de Inteligencia Emocional: Reuven Bar-On - Miguel Ángel Díaz*. <https://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- Eskenasy, C. (. (2018). *Eficacia de un programa de inteligencia emocional para docentes de un colegio privado, por medio de comunidades de aprendizaje* [Universidad Rafael Landívar.]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Briz-Carmen.pdf>
- Estela, M. (2019). *Conflicto*. Concepto. <https://concepto.de/conflicto/>
- Esteve, M. (2006). Las emociones en el ejercicio práctico de la docencia. *Teoría de la Educación Revista Interuniversitaria*, 18(1), 85-107.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2092610>
- Extremera y Fernández, A. (2019). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. *lamenteesmaravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-según-salovey-y-mayear/>
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2005). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. (2005). *Revista Iberoamericana de Educación*, 33(8)(2005).
- Fernández, M. (2013). La inteligencia emocional. *Claseshistoria*,. <https://doi.org/1989-4988>
- Flores Quispe, C. A. (2019). *Inteligencia emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito mí Perú - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Flores, Y. (2014). *Comunicación Interpersonal Y Resolución De Conflictos En Docentes Y Directivos De Instituciones Educativas Emblemáticas De La Ugel De Huancayo* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. [efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3237/Flores%20Paitan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3237/Flores%20Paitan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Girard, K. (2001). *Resolucion De Conflictos En Las Escuelas: Manual Para Educadores*. Ediciones Granica.
- Girard, K., & Koch, S. (2011). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Granica. https://www.academia.edu/29995647/Resolucion_de_Conflictos_en_Escuelas_Girard_y_Koch
- Garzón, M. P. (2014). Importancia de la actitud del docente en el proceso de aprendizaje. (Estudio de Caso en el Colegio Distrital Manuel Cepeda Vargas).. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12209/571>.
- Gudiño. (2012). Taller De Inteligencia Emocional Para Docentes De Educación Secundaria. Universidad Pedagógica Nacional.
- Gutiérrez de Alamo, P. (2019, marzo 26). *Convivencia entre docentes*. El Diario de la Educación. <https://eldiariodelaeducacion.com/2019/03/26/convivencia-entre-docentes/>
- Hanco, N. (2018, agosto 29). *Importancia del manejo de la inteligencia emocional en docentes*. Correo. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/importancia-del-manejo-de-la-inteligencia-emocional-en-docentes-838679/>
- Hanco, N. (2018, agosto 29). *Importancia del manejo de la inteligencia emocional en docentes*. Correo. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/importancia-del-manejo-de-la-inteligencia-emocional-en-docentes-838679/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, V. (2017). *Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional*. *Alternativa psicológica*. Alternativa psicológica. <https://www.alternativas.me/26-numero-37-febrero-julio-2017/147-las-competencias-emocionales-del-docente-y-su-desempeno-profesional>

- Huaranca, H. (2013). *La gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del triunfo* [Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.
- Lescano, C. (2017). *La gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente*. Universidad César Vallejo.
- Luna Bernal, A. C. A. (2019). Propiedades psicométricas del cuestionario Conflictalk en una muestra de adolescentes mexicanos estudiantes de bachillerato. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(19), 1-25
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.587>
- Luna-Bernal, A. C. A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres / The relationship between conflict management styles and multidimensional empathy in adolescent high-school students. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 80–106. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i12.126>
- Magisteria, D. (2015, noviembre 17). *¿Por qué se producen conflictos en el aula y cómo afrontarlos?* Blog de Derrama Magisterial para el magisterio.
<https://blog.derrama.org.pe/por-que-conflictos-en-el-aula-como-afrontarlos/>
- Mayer y Salovey. (1997). *“¿Qué es la inteligencia emocional?”* McGraw-Hill.
- Meyer, W. y Van Dalen, D (2006). *LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA*. Noemagico.
<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Minedu. (2017). *Tutoría y Orientación Educativa*. www.minedu.gob.pe.
<http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-eb-r-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

- Narváez, L. (2018). *La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional* [Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/36388>
- Oliveras, E. (2016). *Conoce los tipos de conflictos laborales y adelántate a ellos*. <https://blog.grupo-pya.com/conoce-los-tipos-de-conflictos-laborales-y-adelantate-a-ellos/>
- Orozco, M. (2008). *Trabajo en Equipo y Manejo de Conflictos en las instituciones educativas* [Universidad Rafael Beloso Chacín]. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://virtual.urbe.edu/tesispub/0081268/intro.pdf>
- Ortega, B. (2017). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en Chíncha* [Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1504>
- Ortiz, M. (2017). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la unidad educativa "Isabel De Godín", en la ciudad de Riobamba, en el periodo académico 2016-2017* [Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3863/1/UNACH-FCEHT-TG-P.EDUC-2017-000024.pdf>
- Otzen y Manterola. (2006). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morpho*, 35(1), 227-232,.
- Palomera, R., Gil-Olarte, P., y Brackett, M. (2006). *¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa*. Mec.es. http://www.revistaeducacion.mec.es/re341/re341_28.pdf

- Pineda-Alfonso, J., y García-Pérez, F (2016). El conflicto en las instituciones escolares. (*Raximhai*, 163-180. <http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Puche, M. (2016). *Resolución de Conflictos*. Scribd.com. <https://es.scribd.com/document/252450774/Resolucion-de-Conflictos>
- Quispe, M. N. S. (2017). *Estilos De Enseñanza, Inteligencia Emocional Y El Desempeño* [Universidad Cesar Vallejo]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8436/Quispe_HNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino, M. (2019). *Conflicto: Concepto, Tipos y Características*. concepto. <https://concepto.de/conflicto/>
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations*. Westport, Connecticut: Quorum Books. http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CONFLICT%20MANAGEMENT%20Managing%20conflict%20in%20organizations.pdf
- Ramon, A. S. R. (2012 2). Manejo de Conflictos en las Organizaciones. *EOI escuela organización industrial*. <https://www.eoi.es/blogs/ruddyramonalonzo/2012/02/28/manejo-de-conflictos-en-las-organizaciones/>
- Ramos, C. (2018). *Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico SANNA, 2017* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2351/TRAB.SUF.PROF.Cinthia%20Maynor%20Ramos%20Valencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rene G, W. (2013). *Origen del Concepto "Inteligencia Emocional*. <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

- Retto M, J. (2014). *Vista de Inteligencia emocional y actitud hacia el proyecto educativo institucional de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Huaura*. Edu.pe.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11265/10107>
- Roa y Yineth. (2019). *Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá* [Universidad de La Sabana.]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/39806>
- Robalino, M & Körner, A. (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente*. UNESCO Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. <https://doi.org/956-8302-42-5>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, G. (2019). *“Inteligencia Emocional Y Síndrome De Burnout En El Personal Administrativo De Una Entidad Pública De Villa El Salvador”* [Universidad autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/817/1/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf>
- Rodríguez, I. (2012, diciembre 1). *Tesis adaptación de estilo de manejo de conflicto*. Issuu.
https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de_
- Sabater, V. (2017, junio 4). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional*. La Mente es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

- Salovey P. y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad. *gruberpeplab.*, 9(3), 185–211.
http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf
- Sampieri, H. (2006). *Validación de instrumentos para medir el clima organizacional, Documento presentado en el IV Congreso de Administración. México, Centroamérica y el Caribe, Celaya, Guanajuato, México.*
- Sánchez y Figueroa. (2015). *La inteligencia emocional y las capacidades de gestión de los directivos de la red educativa N° 01 -02, UGEL 01 – San Juan de Miraflores, 2014* [Universidad César Vallejo].
https://www.academia.edu/25990474/La_inteligencia_emocional_y_las_capacidades_de_gesti%C3%B3n_de
- Sánchez-Teruel y María Auxiliadora Robles-Bello, D. (2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Perspectiva Educacional. Formación de Profesores*, 57(2), 27–50. <http://www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/viewFile/712/288>,
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, e. J. y Dornheim, L (1998). *Desarrollo y validación de una medida de inteligencia emocional. Personalidad y diferencias individuales*. 25, 167-177
- Sebastian, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_446ed229fede8462f64e382bb87fa0cd

- Soto, M. L. (2021). *Inteligencia Emocional Y Estilos De Manejo De Conflictos En Docentes De La Red No16, Ugel 02, Lima, 2018*. Universidad Nacional Federico Villareal.
- Sousa, V. D., Driessnack, M., Amélia, I., y Mendes, C. (s/f). *REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Scielo.br. Recuperado el 7 de julio de 2023, de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Sousa, V. D., Driessnack, M., Amélia, I., y Mendes, C. (s/f). *REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Scielo.br. Recuperado el 7 de julio de 2023, de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2017). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería*. Latino-Am. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Supo (2013). *Niveles de investigación*. Slideshare.net. <https://es.slideshare.net/josesupo/niveles-de-investigacion-15895478>
- Tahull Fort, J., y Montero Plaza, Y. (2015). Malestar en la escuela. Conflictos entre profesores. *EDUCAR*, 51(1). <http://chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3421/342133060009.pdf>
- Tarragona., A. A. B. (2019). El modelo de Reuven Bar-On de inteligencia emocional-social. *Blogpsicopositiva.com*. <https://www.blogpsicopositiva.com/2019/06/el-modelo-de-reuven-bar-on-de.html>
- Thomas K. y Kilmann, R. (2014). *Instrumento Thomas-Kilmann de modos de conflicto*. https://www.humandevolutionsolutions.com/views/archives/pdf/TKI_SAMP LE.pdf

- Trejo, A. (2013). *Manejo de conflictos – Cognición Psicológica*. Cognicionpsicologica.com.
<https://www.cognicionpsicologica.com/manejo-de-cpnflictos/>
- UGEL. (2014). *CURSO INTERNACIONAL “INTELIGENCIA EMOCIONAL” REALIZO UGEL 01*. <https://ugel01lima.wordpress.com/tag/lima/page/4/>>
- Vaello, J. (2003). *Resolución de conflictos en el aula*. Santillana Educación. <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://carei.es/wp-content/uploads/Resoluci%C3%B3n-conflictos-en-el-aula.-Juan-Vaello.pdf>
- Villamediana, J., Donado, A., Zerpa, C.E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial. Dimensión Empresarial, 13(1)*. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf>
- Yzaguirre. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública* [Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8895>

1	FACULTAD	Educación y Psicología
2	ESCUELA	Escuela Profesional de Psicología
3	ÁREA RESPONSABLE:	Centro de Investigación de la Escuela de Psicología
4	APELLIDOS Y NOMBRES DEL RESPONSABLE	Bernaola Coria, Esperanza
5	<input checked="" type="checkbox"/> Tesis <input type="checkbox"/> Trabajo de investigación <input type="checkbox"/> Trabajo de suficiencia profesional	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR
6	AUTOR DEL DOCUMENTO	Salas Rodas, Jesús Brym
7	ASESOR	Cerna Dorregaray, Orlando Nestor
8	SOFTWARE PARA DETERMINAR LA SIMILITUD	Turnitin
9	FECHA DE RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO	17/11/2023
10	FECHA DE APLICACIÓN DEL SOFTWARE PARA DETERMINAR LA SIMILITUD	22/11/2023
11	PORCENTAJE MÁXIMO PERMITIDO, SEGÚN EL PROTOCOLO PARA LA EL USO DEL SOFTWARE	20%
12	PORCENTAJE DE SIMILITUD ENCONTRADO	18%
13	CONCLUSIÓN	El documento presentado no supera el índice de similitud permitido en la Universidad Marcelino Champagnat, según el Protocolo para el Uso del Software.
14	FECHA DEL INFORME	23/11/2023



Dra. Esperanza Bernaola Coria
 Coordinadora del Centro de Investigación
 de la Escuela de Psicología