

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

Escuela Profesional de Psicología



**Inteligencia emocional de conflictos social en estudiantes de un
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azángaro -
2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicólogo

Autor:

Miluska Alata Mamani

Asesor:

Mg. Alcides Quispe Mamani

Juliaca, mayo de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Alcides Quispe Mamani, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE CONFLICTOS SOCIAL EN ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO, AZÁNGARO - 2023”** del autor **Miluska Alata Mamani**, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 24 días del mes de mayo del año 2024.



Mg. Alcides Quispe Mamani

Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chufunquiari, a dieciséis día(s) del mes de mayo del año 2024, siendo las 16:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Dora Taina Vilca, el (la) secretario(a): Mg. Santos Armondina Farique Huancas y los demás miembros: Mg. Eddy Wildman Aquize Anco y el (la) asesor(a): Mg. Alidos Guispe Mamani

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azónqaro - 2023

a) Miluska Alata Mamani de los (las) bachilleres:

b)

c)

conducente a la obtención del título profesional de: Psicólogo (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Miluska Alata Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma] Presidente(a)

[Firma] Asesor(a)

[Firma] Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

[Firma] Secretaria

[Firma] Bachiller (c)

Bachiller (c)

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por permitirme estar con vida y alcanzar este significativo logro. Su guía y fortaleza han sido mi ancla en los momentos de incertidumbre y mi inspiración constante.

A mi querido papito, Silverio Alata Carrizalez, y a mi adorada mamita, Flavia Mamani de Alata, quienes han sido mi pilar fundamental. Su confianza inquebrantable en mí y su apoyo constante han sido esenciales en cada etapa de este proceso. Su amor y sacrificio son la base sobre la cual he construido este éxito.

A mis hermanos Edith, Jaime, Ruth, Eli, Luzgarda y Betsabé, y a mis cuñados, por su amor incondicional y respaldo constante. Cada uno de ustedes ha sido una fuente invaluable de fortaleza y motivación. Su presencia en mi vida ha sido un apoyo fundamental en este viaje.

A mis sobrinos, quienes han sido una fuente constante de inspiración y alegría a lo largo de este camino, y en lo más profundo de mi corazón, a mis queridos seres amados, que siempre están conmigo en espíritu y me han dado consuelo y fortaleza.

A la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, por brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales íntegros, misioneros e innovadores. Su compromiso con nuestra educación ha sido fundamental para nuestro crecimiento personal y profesional.

A la Escuela Profesional de Psicología y a todos mis docentes, quienes impartieron sus conocimientos y experiencias para enriquecer nuestra formación académica. Su dedicación y pasión por la enseñanza han dejado una huella imborrable en mi vida.

Agradezco sinceramente al Mg. Grover Trujillo por su orientación experta y su apoyo continuo. Su consejo ha sido crucial para la culminación exitosa de este proyecto.

Agradezco también al Psic. Alcides Quispe Mamani por su apoyo incondicional, comprensión y las valiosas sugerencias durante la elaboración de este trabajo de investigación. Su orientación ha sido esencial para la culminación de este proyecto.

Finalmente, quiero expresar mi sincera gratitud a la Institución de Educación Superior Tecnológico Público Pedro Vilcapaza de la Provincia de Azángaro, a la directora Mg. Ofelia Chambi Lipa, al director académico Ing. Edson Cansaya Inofuente, y a todos los docentes. Su apoyo y colaboración han sido fundamentales durante el desarrollo de esta investigación.

A todos ustedes, mi más sincero y profundo agradecimiento.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Materiales y Métodos	14
Población	15
Técnica e instrumentos	17
Aspectos éticos	19
Análisis de datos	20
Resultados	20
Prueba de normalidad	20
Análisis inferencial	21
Discusión.....	23
Conclusiones	28
Referencias	31

Índice de Tablas

Tabla 1. Lista de estudiantes matriculados en del instituto tecnológico de Azángaro, 2023 - I.....	15
Tablas 2. Porcentaje descriptivos de la información sociodemográfica de la muestra de estudio.....	16
Tablas 3. Análisis de normalidad a través de estadísticas descriptivas	20
Tablas 4. Análisis de correlación a través de R de Pearson entre dimensiones.....	22

Índice de Figura

Figura 1. Estimación de parámetros estandarizados del modelo.....	19
--	----

Inteligencia emocional de conflictos social en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico, Azángaro – 2023

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo de comprobar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales. Para su realización, la población abarcó a un total de 451 alumnos que contaron como participantes. La metodología consistió en un estudio cuantitativo, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. Se consideraron dos escalas, la primera se trata de la escala de inteligencia emocional basado en el Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman propuesta por Vega (2022), además, el instrumento está compuesto por 30 ítems, distribuidos en 5 dimensiones. Para evaluar el manejo de conflictos sociales, se aplicó la Escala de Manejo de Conflictos de Robbins y Judge, así como de Thomas & Kilmann y se utilizó la propuesta de Briones (2020), el instrumento está compuesto de 30 ítems y distribuido en 5 dimensiones. El resultado principal muestra la existencia de una relación estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 5%, según la prueba Rho de Spearman se halló un p-valor de 0,001 y Rho de 0.358, lo que permitió concluir la asociación entre las variables en cuestión, es decir que, a mayor inteligencia emocional, mejor será el manejo de conflictos sociales.

Palabras clave: Inteligencia emocional, manejo de conflictos sociales y jóvenes.

Emotional intelligence of social conflicts in students of a Public Technological Higher Education Institute, Azángaro – 2023

Abstract

The present study aimed to verify the existence of a statistically significant relationship between emotional intelligence and the management of social conflicts. To carry out this investigation, the population included a total of 451 participating students. The methodology adopted was a quantitative, relational-level, non-experimental cross-sectional design. Two scales were employed: the first one was the emotional intelligence scale based on Daniel Goleman's Emotional Intelligence Test proposed by Vega (2022). The instrument consisted of 30 items distributed across 5 dimensions. To evaluate the management of social conflicts, the Robbins and Judge Conflict Management Scale, as well as the Thomas & Kilmann scale, were applied. Briones's proposal (2020) was used, and the instrument comprised 30 items distributed across 5 dimensions. The main result demonstrates the existence of a statistically significant relationship at a significance level of 5%. According to the Spearman's Rho test, a p-value of 0.001 and a Rho of 0.358 were found. This led to the conclusion of an association between the variables in question, indicating that higher emotional intelligence is correlated with better management of social conflicts.

Keywords: Emotional intelligence, social conflict management and young adults.

1. Introducción

La inteligencia emocional es considerada en los últimos años como un factor protector para la salud mental, por lo que, su abordaje cubre esta necesidad y es pieza clave para el desarrollo del bienestar personal y psicológico de los estudiantes (Valiente et al., 2020). Además, la inteligencia emocional en la educación es positivo para una vida académica satisfactoria (Moreira et al., 2023). No obstante, hay carencias en este sentido y muchos estudiantes no poseen niveles adecuados de inteligencia emocional (Arias y Gavilanes, 2023; Olvera & Ángeles, 2022; Bojórquez et al., 2022). Por otro lado, en un estudio sobre la inteligencia emocional en los últimos 20 años, se concentraron en la personalidad, bienestar subjetivo, rendimiento laboral y académico, teniendo un impacto importante (Paramio et al., 2023). Sin embargo, hay insuficientes estudios relacionados con el manejo de conflictos sociales.

Hoy en día, en todo el mundo existen numerosos conflictos y guerras, algunos ampliamente conocidos como el de Ucrania, y otros menos destacados en los medios, como los de Yemen, Siria o Sudán. Estos conflictos no solo causan daños materiales, sino también humanos, obligando a las personas a abandonar sus hogares, enfrentar incertidumbre y poner en peligro sus vidas. Esta situación a menudo conduce a problemas de salud mental (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2023).

El Perú no es ajeno a estos conflictos sociales, así lo contrasta Quispe (2021) quien menciona que según las opiniones de la población sobre las razones detrás del conflicto sociopolítico se ven reflejadas en los actos de corrupción perpetrados por las autoridades, así como en la falta de capacidad y mala gestión por parte de los políticos en el cargo en ese momento. Además, los grupos opositores han utilizado esta situación como una táctica política para enfrentar la gestión actual como parte de su estrategia política.

Según la Defensoría del Pueblo (2022) informó que, durante el mes de septiembre, la región de Puno se ubica en la quinta posición a nivel nacional en términos de cantidad de conflictos sociales, con un total de 13 casos, lo que representa un 6% del total de conflictos en todo el país. Así mismo, los eventos en Puno, desde el 7 de diciembre de 2022 hasta finales de marzo de 2023, han planteado dudas sobre la estabilidad gubernamental, la democracia y la representación política para muchas personas de las comunidades aymaras, quechuas, uros y mestizas, tanto en áreas rurales como urbanas. Dado que, el conflicto social ha dejado cicatrices y afectado a la población del sur andino. La masacre, los enfrentamientos y la pérdida de más de 70 vidas humanas han causado heridas graves que están relacionadas con el racismo, la violación de derechos colectivos, los derechos humanos y la disrupción de la política (Pilco, 2023).

La manera cómo enfrentan los jóvenes los conflictos sociales, es diversa y particular en cada individuo, puesto que, las estrategias de afrontamiento son acciones empleadas con el propósito de buscar una alternativa de solución al problema que pueda surgir incluso en la vida diaria (González & Molero, 2022). Por lo tanto, resulta crucial considerar que la contienda por el futuro constituye un asunto protagonizado por jóvenes que, día a día, resisten y luchan por mejorar sus condiciones de vida. Además, son quienes, en unos pocos años, estarán configurando las estructuras sociales que determinarán los nuevos modelos de vida de la región (Jaimes, 2023). Por otro lado, en psicología, a menudo se ha pasado por alto el papel de las emociones al favorecer lo cognitivo o conductual, especialmente en ámbitos educativos y profesionales. No obstante, el concepto de inteligencia emocional está contribuyendo a integrar las emociones en la investigación científica para una comprensión más holística del ser humano (Delgado et al., 2019)

Bajo la premisa expuesta es imprescindible el abordaje de esta problemática; por lo mismo, es fundamental considerar fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional, puesto

que, el cerebro aprende a través de estímulos y experiencias, cubriendo el aspecto social y emocional, por lo que, las instituciones educativas deben incluir actividades que potencien el desarrollo de estos aspectos, asumiendo un papel fundamental en la sociedad (Bustos, 2023). Así mismo, el contexto emocional del estudiante requiere encontrar estabilidad emocional lo que conlleva a una mejoría de su rendimiento académico (Ortiz y Núñez, 2021).

Por tanto, potenciar el desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes puede mitigar los conflictos sociales; bajo esta premisa, esta investigación identifica las distintas formas de manejo de conflictos que poseen los alumnos, con lo que, se busca desarrollar estrategias de resolución de conflictos, fijar pautas y orientaciones educativas en función de las peculiaridades emocionales (Rojo, 2021). Así mismo, servirá para introducir la inteligencia emocional en la programación docente en el Instituto de Educación Superior Público Pedro Vilcapaza, a fin de desarrollar estilos de resolución de conflictos basados en la escucha activa, interés común y valores asertivos (Galindo-Domínguez et al., 2022). De este modo también se contribuirá a la formación de ciudadanos que aporten al desarrollo sostenible de la sociedad (Navarro et al., 2022).

Además, el estudio se justifica teóricamente, porque la investigación se basa en propuestas

psicológicas que respaldan la relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos, lo que contribuirá al avance de la psicología y la educación. Metodológica, porque el enfoque metodológico hace uso de métodos cuantitativos para obtener una comprensión completa de cómo los jóvenes manejan los conflictos, lo que es esencial para el desarrollo de programas de intervención y educación efectivos. Práctica, porque la investigación impactará directamente en la vida de los jóvenes al equiparlos con habilidades para afrontar conflictos, lo que puede prevenir la escalada de disputas en el futuro y mejorar las relaciones interpersonales y social porque contribuirá a la construcción de una sociedad más pacífica al

promover la resolución pacífica de conflictos entre los jóvenes, reduciendo el riesgo de violencia y desacuerdos a largo plazo.

Diversos estudios muestran algunas deficiencias respecto a las variables en estudio, por ejemplo, en Colombia, en un estudio realizado en jóvenes, se detectaron habilidades deficientes en la resolución de problemas y conflictos, así como en la empatía y el control de emociones, evidenciando niveles bajos de competencia en estas áreas (Cardona & Díaz, 2021).

En Ecuador, en un estudio sobre jóvenes de 18 y 25 años, se demostró que, el 84.2% presentaban niveles bajos de inteligencia emocional, el 11.4 % con niveles medios y únicamente el 4.4 % puntuaron niveles altos (Arias y Gavilanes, 2023). Dejando como evidencia la problemática sobre los niveles de inteligencia emocional.

Respecto al manejo de conflictos, en Lima en una población joven se encontró que, el 36.36% tienen un nivel bajo de manejo de conflictos, el 57,95% poseen un nivel medio y sólo el 5,88 % poseen un nivel alto (Briones, 2020). En otro estudio, el 77,0% de alumnos poseen un nivel regular de manejo de conflictos y el 23,0% un nivel adecuado (Quispe, 2022).

Cabe señalar que, Puno es el cuarto departamento con mayor conflictividad en el Perú. Debido en gran medida al constante incremento de la conflictividad social en los últimos 10 años en el Perú; por lo que, surge la necesidad de intervención oportuna de conflictos sociales, que busque la negociación en espacios de diálogo y prevenir etapas de crisis vinculados a actos violentos (Talavera-Salas et al., 2021).

En Juliaca, en una investigación sobre la inteligencia emocional y los estilos para el manejo de conflictos sociales en universitarios. Acerca del nivel de inteligencia emocional, el 51,2% presentaron un nivel alto y el 46,3% un nivel medio de inteligencia emocional. El estilo para el manejo de conflictos sociales tuvo un predominio en el estilo complaciente con un 32,5%, elusivo con 23,6% y concesivo con 22,8%. Así mismo, este estudio no halló

correlación entre inteligencia emocional y el estilo para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios ($p>0.05$) (Talavera-Salas et al., 2021).

Sin embargo, en otro estudio realizado en Trujillo, se demostró una alta y directa correlación significativa de inteligencia emocional y resolución de conflictos (0,826) con nivel p -valor=0,01 (Azañedo, 2021). Asimismo, en otro estudio en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico de la ciudad de Lima, la inteligencia emocional tiene influencia y significativa en el manejo de conflictos, dado que, se encontró un p -valor=0.009 (Briones, 2020).

Bajo este contexto, la inteligencia emocional ha cobrado mayor relevancia y utilidad en los últimos años, sobre todo por su implicancia en el éxito. El desarrollo adecuado es necesario para la sociedad; se debe inculcar en los más pequeños como vínculo principal y en segunda instancia por los docentes en el ámbito educativo (Moreira et al., 2023). No obstante, en la actualidad debido a los cambios influenciados por el entorno cultural, se asume nuevos desafíos (Bustos, 2023). Por lo que, la investigación pretende llenar el vacío de conocimiento existente en relación con la comprensión de qué estrategias de afrontamiento se relacionan con una mejor inteligencia emocional, esto hace de vital importancia el abordaje de la inteligencia emocional y los conflictos sociales de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Público Pedro Vilcapaza.

La investigación se enmarca bajo el sustento teórico de que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades psicológicas que la persona desarrolla a lo largo de la vida y que le permite enfrentarse de forma asertiva en las relaciones con su entorno, lo que permite el manejo adecuado de las emociones frente a estímulos de su entorno (Guerrero, 2023).

Por otro lado, el manejo de conflictos sociales hace referencia a los modos o maneras (comportamiento, actitudes y conductas) de afrontar los diversos conflictos entre las personas frente a situaciones que parecen incompatibles, a través de diversos estilos para abordar el

conflicto (Briones, 2020). Así mismo, esta variable posee cinco dimensiones que fueron abordados en esta investigación, tales como: Competición: en esta dimensión, las partes en conflicto buscan ganar a cualquier costo, sin considerar el impacto en la otra parte, se centra en satisfacer los intereses propios. Colaboración: procura buscar soluciones que beneficien a ambas partes, fomentando el apoyo mutuo y la satisfacción completa de los intereses de todos los involucrados. Transigencia: en esta dimensión, las partes en conflicto están dispuestas a ceder en algunos aspectos para encontrar un equilibrio entre sus intereses y los de los demás. Se busca un compromiso y la división de las diferencias. Evitar: implica el deseo de eliminar el conflicto a toda costa, incluso a expensas de las propias necesidades. Se busca una rápida eliminación del conflicto sin una resolución, y ambas partes no aprenden ni se benefician. Cesión: en esta dimensión, una de las partes está dispuesta a poner los intereses de la otra por encima de los suyos, lo que implica un grado de autosacrificio. Es un enfoque complaciente que muestra generosidad y sumisión a las opiniones de otros (Briones, 2020).

Para la ejecución del presente estudio, se tuvo como propósito hallar el grado de relación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos sociales (competidor, colaborador, comprometido, evasivo y complaciente) en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Pedro Vilcapaza”, Azángaro - 2023.

2. Materiales y Métodos

El estudio pertenece a la investigación cuantitativa debido a que la intencionalidad es cuantificar los datos y presentar los resultados a través de números producto de mediciones estadísticas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Es de nivel relacional debido a que, en este nivel investigativo se pretende demostrar correlación o asociación sin relación de dependencia, el análisis estadístico es bivariado (Cabel & Castañeda, 2014; Supo & Zacarías,

2020). El diseño es no experimental porque no se pretende realizar ninguna manipulación de variables y solo reportar el fenómeno observado en su contexto natural, así mismo, es de corte transversal porque la información se recopiló en un único momento de tiempo (Carrasco, 2017; Cabel & Castañeda, 2014).

2.1. Población

La población en este caso se refiere al grupo específico de alumnos de ambos sexos, con edades que comprende entre los 17 hasta los 35 años, quienes fueron matriculados en el periodo 2023-I del Instituto de Educación Superior Público Tecnológico Pedro Vilcapaza de la ciudad de Azángaro. Asimismo, la técnica de muestreo empleado fue censal, es decir, que se consideró a la población total, todos cursando un semestre académico, alcanzando un total de 451 sujetos.

Tabla 1

Lista de estudiantes matriculados en del instituto tecnológico de Azángaro, 2023 - I.

Carreras	Alumnos matriculados en el 2023 – I
Agropecuaria	89
Arquitectura	81
Enfermería	96
Contabilidad	99
Industrias	86
Total	451

Nota: Registro de alumnos matriculados del instituto tecnológico de Azángaro.

En la tabla 2, se aprecia la participación de 451 alumnos de las distintas carreras, donde, por edades el 65,9% son entre 18 a 25 años, que representa a la mayoría. Asimismo, existe un ligero predominio del sexo femenino con un 57,9%. Respecto a la religión prevalece el católico con un 76,9%; de las carreras más destacadas aparece Enfermería con 22,0% aunque las diferencias son mínimas. Finalmente, el primer semestre posee más número de estudiantes que representan el 37,7%.

Tabla 2*Porcentaje descriptivos de la información sociodemográfica de la muestra de estudio.*

Variable	Categoría	N	%
Edad	< 18	85	18,8
	18 – 25	297	65,9
	26 – 35	64	14,2
	> 35	5	1,1
Sexo	Femenino	261	57,9
	Masculino	190	42,1
Religión	Católico	347	76,9
	Adventista	47	10,4
	Cristiano	13	2,9
	Evangelista	6	1,3
	Ateo	22	4,9
	Otros	16	3,5
Escuelas de ingeniería	Pg. Agropecuaria	89	19,7
	Pg. Arquitectura	81	18,0
	Pg. Enfermería	96	21,3
	Pg. Contabilidad	99	22,0
	Pg. Industrias	86	19,1
Semestre	1ro	170	37,7
	3ro	139	30,8
	5to	142	31,5
	Total	451	100,0

2.2. Técnica e instrumentos

La técnica de recolección de datos empleado fue la encuesta, que es definido como una técnica que tiene la intención es recoger información sobre algún tema específico en una población determinada, para lo cual se hace uso de un instrumento (Charaja, 2018).

Para evaluar la inteligencia emocional, se utilizó como instrumento la Escala de Inteligencia Emocional adaptado por Yacavilca (2017), basado en el Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman. Se usó la versión aplicada por Vega (2022); el instrumento está compuesto por 30 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Autoconocimiento, Autorregulación, Automotivación, Empatía y Habilidad social, así mismo es de aplicación individual y colectiva, con un tiempo de 20 minutos aproximadamente y está dirigido a adultos (Vega, 2022).

Validez y confiabilidad: La validez de instrumento se realizó a través del juicio de expertos en el tema de investigación y con grado de maestría. Como resultado indican que el instrumento contiene la validez de contenido y son aplicables (Pertinencia, Relevancia y Claridad = 100%). Asimismo, se aplicó una prueba piloto para realizar el estudio de confiabilidad por Alfa de Cronbach donde se calculó una consistencia interna de 0.934, lo que indica que, el instrumento tiene un nivel de fiabilidad alta (Vega, 2022).

Para evaluar el manejo de conflictos sociales, se hizo uso de la Escala de Manejo de Conflictos basado en la propuesta de Robbins y Judge, así como de Thomas & Kilmann. Se usó la versión aplicada a una población peruana por Briones (2020); el instrumento está compuesto de 30 ítems, distribuido en 5 dimensiones: competidor, colaborador, comprometido, evasivo y complaciente. Es de aplicación individual y colectivo, con un tiempo de 25 minutos, dirigido a adultos.

Validez y confiabilidad: La validez del instrumento se realizó por la verificación de contenido y aprobación de tres expertos, los ítems fueron sometidos a juicio expertos obteniendo un resultado favorable que concluye en que el instrumento posee validez de contenido en cuanto a Pertinencia, Relevancia y Claridad (Briones, 2020). Asimismo, se realizó un análisis de la validez de constructo usando 451 encuestas de personas que provienen de cinco programas académicos. Para corroborar la convergencia del modelo, se utilizó el estimador DWLS (Mínimos cuadrados no ponderados) con índices de ajuste de modelo, estos índices fueron los esperados (CFI= 0.983; TLI=0.982; SRMR=0.059; RMSEA=0.045) además se observó (véase la figura 1) que todos los ítems presentaron estimadores por encima de 0.51 con covarianzas error con un máximo de 0.74 en el ítem 7. Se añaden los índices de confiabilidad por consistencia interna bajo dos contrastes (Alfa de Cronbach y Omega de McDonald) ya que Ventura-León y Peña-Calero (2021) demostraron que el alfa de Cronbach es sensible a la cantidad de ítems además que requieren de tau-equivalencia; frente a ello la dimensión competición alcanzó un $\alpha = 0.780$ [IC95% 0.746-0.810] $\omega = 0.779$ [IC95% 0.747 – 0.810], la dimensión colaboración $\alpha=0.815$ [IC95% 0.787 – 0.840] $\omega = 0.816$ [IC95% 0.790 – 0.842], transigir $\alpha =0.787$ [IC95% 0.754 – 0.816] $\omega = 0.787$ [IC95% 0.757 – 0.817], evitar $\alpha= 0.780$ [IC95% 0.746 – 0.809] $\omega = 0.782$ [IC95% 751 – 0.813, ceder $\alpha= 0.682$ [IC95% 0.634 – 0.725] $\omega = 0.706$ [0.664 – 0.747].

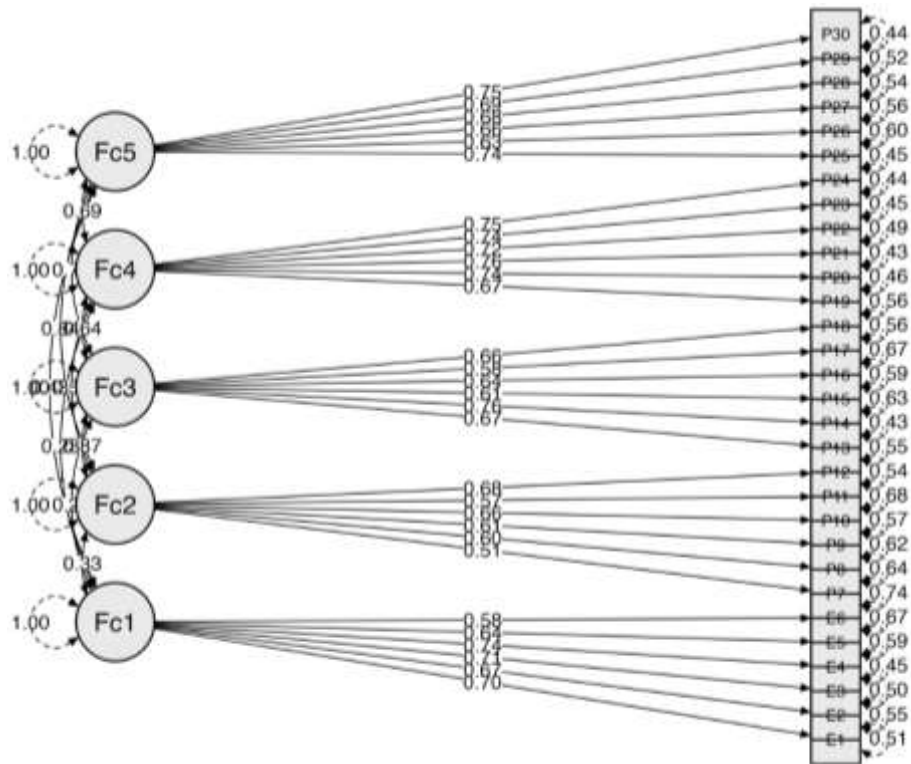


Figura 1. Estimación de parámetros estandarizados del modelo.

2.3. Aspectos éticos

Para el cumplimiento de los aspectos éticos se consideró principalmente el consentimiento informado, informándole el propósito investigativo y la intención del reporte; esto permitió a los participantes tener la libertad de aceptar o rechazar ser parte del estudio. Tomando en cuenta que la investigación no tiene por intención causar ningún daño a los participantes, por lo que, no se consideró aspectos bioéticos que impliquen una mayor profundización en el tema.

Así mismo, el estudio fue sometido a comité de ética, emitiendo una solicitud a la escuela Profesional de Psicología, para tener un visto bueno en términos de que la investigación no afectaría la integridad de la población encuestada. Por otro lado, se solicitó el permiso de las autoridades de las instituciones involucradas.

2.4. Análisis de datos

Para el procesamiento de información en primera instancia se realizó el trámite administrativo en las instituciones involucradas y con el permiso correspondiente se aplicaron los instrumentos propuestos en la investigación. Posteriormente, se procesó la información haciendo uso del programa de Microsoft Office denominado Excel para generar la matriz de datos y para el análisis estadístico propiamente dicho se empleó el paquete IBM SPSS v27, que permitió el análisis descriptivo e inferencial de los datos. Se realizó un análisis para determinar el tipo de distribución de las variables, que permitió elegir una prueba estadística que, según este comportamiento, se usó la Rho de Spearman.

3. Resultados

3.1. Prueba de normalidad

La tabla 4 presenta el comportamiento de las variables de estudio desde el enfoque cuantitativo por medidas de tendencia central, dispersión y distribución, las variables con mayor dispersión son inteligencia emocional, y dentro de los estilos de manejo de conflicto, es el estilo evitativo que muestra mayor dispersión, sin embargo, su asimetría y curtosis no exceden el +/- 1.5 por cuanto se tratan de variables con distribución normal (Pérez & Medrano, 2010). Es necesario explicar que para los análisis inferenciales se debe recurrir a análisis paramétricos como es el caso del R de Pearson.

Tabla 3

Análisis de normalidad a través de estadísticas descriptivas.

	Media	Desviación Típica	Asimetría	Error Típico de la Asimetría	Curtosis	Error Típico de la Curtosis
IE	91.707	13.593	-0.154	0.115	-0.358	0.229
DMC1	15.486	3.571	0.056	0.115	-0.276	0.229

	Media	Desviación Típica	Asimetría	Error Típico de la Asimetría	Curtosis	Error Típico de la Curtosis
DMC2	17.761	3.533	-0.718	0.115	0.774	0.229
DMC3	16.585	3.357	-0.235	0.115	0.182	0.229
DMC4	15.091	3.724	0.033	0.115	-0.526	0.229
DMC5	16.548	3.251	-0.124	0.115	-0.246	0.229

3.2. Análisis inferencial

La tabla 5 presenta el análisis de correlación por R de Pearson entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflicto. Los principales hallazgos indican que todos los estilos de manejo de conflicto se correlacionan significativamente con la inteligencia emocional, pero si se desea ordenar las correlaciones según la intensidad en el mapa de calor, sería la siguiente:

En función de los coeficientes R de Pearson y significancias encontradas a partir del análisis correlacional entre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto. El estilo de manejo de conflicto que mejor se relaciona con la inteligencia emocional es el estilo competitivo ($R=0.315$ con $p=0.0001$) seguido del estilo transigir ($R=0.191$ con $p=0.0001$), colaborativo ($R=0.170$, $p=0.001$), evitativo ($R=0.153$ con $p=0.001$) y ceder ($R=0.134$ con $p=0.004$), en esencia todas las maneras de resolución de conflictos se encuentran relacionadas con la IE pero es el estilo competitivo que muestra relación moderada y directa. Por otro lado, el estilo de manejo de conflicto competitivo demostró reacción con todas las dimensiones de IE pero se relacionó con mayor intensidad con habilidades sociales ($R=0.358$ con $p=0.0001$), el estilo de manejo de conflicto colaborativo demostró relación con la mayoría los componentes de IE, pero no con autoconocimiento. El estilo “transigir” evidenció relación

con todos los elementos de IE; El estilo evitativo, no pudo demostrar relación con autorregulación y automotivación y, finalmente el estilo “ceder” no pudo demostrar estar relacionado con automotivación. En suma, sin importar el autoconocimiento, un sujeto puede o no, ser colaborativo; sin importar la autorregulación, un sujeto puede o no, demostrar con mayor intensidad evitar solucionar el conflicto y sin tener automotivación el sujeto puede o no optar por evitar o ceder manejar el conflicto.

Tabla 4.

Análisis de correlación a través de R de Pearson entre dimensiones

		IE	DIE1	DIE2	DIE3	DIE4	DIE5
DMC1	R de Pearson	0.315	0.266	0.258	0.169	0.194	0.358
	valor p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
DMC2	R de Pearson	0.170	0.092	0.132	0.166	0.123	0.162
	valor p	< .001	0.050	0.005	< .001	0.009	< .001
DMC3	R de Pearson	0.191	0.123	0.153	0.134	0.165	0.180
	valor p	< .001	0.009	0.001	0.004	< .001	< .001
DMC4	R de Pearson	0.153	0.136	0.067	0.062	0.149	0.183
	valor p	0.001	0.004	0.155	0.190	0.002	< .001
DMC5	R de Pearson	0.134	0.097	0.095	0.087	0.129	0.120
	valor p	0.004	0.038	0.043	0.063	0.006	0.011

4. Discusión

Respecto a la hipótesis, que planteaba la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos sociales en 451 estudiantes del Instituto de Educación Superior Público Tecnológico Pedro Vilcapaza de la ciudad de Azángaro. La investigación comprobó una correlación significativa entre la inteligencia emocional y los diferentes estilos de manejo de conflictos.

La inteligencia emocional se relaciona de modo significativo con el estilo competitivo de manejo de conflictos ($R=0.315$; $p=0.0001$), así mismo, indica una correlación directa y de intensidad baja, es decir, que a mayor inteligencia emocional, mejor uso del estilo competitivo. Sin embargo, este resultado difiere con el hallazgo encontrado por Briones (2020) quien halló que la inteligencia emocional no influye de manera significativa con el estilo de manejo de conflicto “competición” ($p=0.384$). En el estudio de Talavera-Salas et al. (2021) se halló que sólo el 5,7% de estudiantes hacía uso de este estilo de manejo de conflictos, aunque el uso de este estilo no sea predominante, es susceptible de mejora, así se demostró en la investigación de Ordóñez (2022) que concluyó que la aplicación de un programa inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión competición de estilo de manejo ($p= 0.020$). Por tanto, se cree que la inteligencia emocional está relacionado con el estilo competitivo, a pesar del resultado de Briones, y desde la perspectiva de Goleman (2010) existe componentes clave de la inteligencia emocional como la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, que están directamente relacionados con las habilidades necesarias para manejar los conflictos de manera efectiva. La teoría de Goleman proporciona un marco conceptual para entender cómo la inteligencia emocional influye en la forma en que las personas eligen y emplean diversos estilos de manejo de conflictos. Bajo esta premisa, se puede explicar la relación de la inteligencia emocional y el estilo competitivo de manejo de

conflictos sociales, puesto que, las personas con alta inteligencia emocional pueden canalizar su energía emocional de manera constructiva en situaciones competitivas. Pueden manejar la competencia de manera justa y directa, sin perder de vista las emociones propias y ajenas. Además, esta relación se fundamenta en la habilidad de las personas para comprender, regular y comunicar sus emociones, así como en su capacidad para interpretar y responder empáticamente a las emociones de los demás. La inteligencia emocional abarca competencias emocionales y habilidades sociales (Cervantes & Rojas, 2023), los cuales juegan un papel fundamental en la manera en que las personas enfrentan y solucionan los conflictos.

Del mismo modo, la inteligencia emocional se relaciona de modo significativo con el estilo transigir de manejo de conflictos ($R=0.191$; $p=0.0001$), indicando una correlación directa y de intensidad muy baja, es decir, que a mayor inteligencia emocional, mejor uso del estilo transigir. Este resultado guarda similitud con el hallazgo de Briones (2020) que demostró que la inteligencia emocional influye significativamente en el estilo “transigir” ($p=0.031$). En otra investigación el uso de este estilo fue de un 22,8% lo que significa que su uso ocurre con bastante frecuencia en el manejo de conflictos (Talavera-Salas et al., 2021). Así mismo, el estudio efectuado por Ordóñez (2022) logró demostrar que la aplicación de un programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión transigir (0.016). Estos datos son indicadores de que la inteligencia emocional está asociado al estilo de manejo transigir. Bajo este contexto, Goleman (2010) menciona cómo la inteligencia emocional se relaciona con el estilo de transigir de manejo de conflictos sociales, puesto que, la autorregulación emocional es esencial en situaciones de compromiso. Las personas con inteligencia emocional desarrollada pueden equilibrar sus propias emociones y llegar a soluciones de manera efectiva. Por tanto, la relación se fundamenta en la habilidad de las personas para comprender, regular y comunicar sus emociones, así como en su capacidad para

interpretar y responder empáticamente a las emociones de los demás (Cervantes & Rojas, 2023).

Asimismo, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el estilo colaborativo de manejo de conflictos ($R=0.170$; $p=0.001$), indicando una correlación directa y de intensidad muy baja, es decir, que a mayor inteligencia emocional, mejor uso del estilo colaborativo. Este resultado guarda similitud con el reporte de Briones (2020) que demostró que la inteligencia emocional influye significativamente en el estilo “colaborar” de manejo de conflictos ($p=0.000$). El estudio de Talavera-Salas et al. (2021) reporta que el 15,4% de estudiantes hacen uso de este estilo, lo cual implica un uso frecuente en el manejo de conflictos. Por su parte, Ordóñez (2022) también demostró que la inteligencia emocional mejora significativamente la dimensión colaboración ($p=0.000$), así lo demostró aplicando un programa de intervención. Por consiguiente, existe una relación entre la inteligencia emocional y el estilo colaborativo; bajo esta premisa, Goleman proporciona un marco conceptual para entender cómo la inteligencia emocional se relaciona con el estilo de colaboración de manejo de conflictos, dado que, la empatía y la habilidad para comprender las emociones de los demás son fundamentales en este estilo. Las personas emocionalmente inteligentes pueden fomentar un ambiente de trabajo conjunto y resolver conflictos de manera cooperativa (Goleman, 2010). Además, esta relación se fundamenta en la habilidad de las personas para comprender, regular y comunicar sus emociones, así como en su capacidad para interpretar y responder empáticamente a las emociones de los de su entorno. La inteligencia emocional también abarca las habilidades sociales (Cervantes & Rojas, 2023).

De modo similar, la inteligencia emocional se relaciona de modo significativo con el estilo evitativo de manejo de conflictos ($R=0.153$; $p=0.001$), lo cual indica una correlación directa y de intensidad muy baja, es decir, que a mayor inteligencia emocional, mejor uso del estilo evitativo. Este resultado difiere con el hallazgo de Briones (2020) que encontró que la

inteligencia emocional no influye significativamente en el estilo “evitar” ($p=0.240$). Del mismo modo, Talavera-Salas et al. (2021) reporta que el 23,6% de estudiantes emplean este estilo, lo cual implica un uso bastante frecuente en el manejo de conflictos. Y, por su parte, Ordóñez (2022) demostró que su programa inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión evitar ($p=0.044$); por tanto, se puede referir que existe una relación a pesar de que Briones no haya demostrado dicha relación. Según Goleman (2010) respecto a la relación entre la inteligencia emocional y el estilo evasivo manifiesta que, las personas con adecuada inteligencia emocional pueden optar por un enfoque evasivo de manera consciente y estratégica. Pueden reconocer la necesidad de distanciarse temporalmente para evitar conflictos más perjudiciales. Así mismo, Cervantes & Rojas (2023) sustentan esta relación debido a que las habilidades de las personas incluyen su capacidad para comprender, regular y comunicar sus emociones, así como interpretar y responder empáticamente a las emociones de los demás.

Finalmente, la inteligencia emocional se relaciona de modo significativo con el estilo ceder de manejo de conflictos ($R=0.134$; $p=0.004$), indicando una correlación directa y de intensidad muy baja, es decir, que a mayor inteligencia emocional, mejor uso del estilo ceder. Este resultado guarda similitud con lo encontrado por Briones (2020) que demostró que la inteligencia emocional influye significativamente en el estilo “ceder” de manejo de conflictos ($p=0.000$). Talavera-Salas et al. (2021) encontró que el 32,5% de estudiantes emplean este estilo, siendo el estilo que más usan en el manejo de conflictos. Así mismo, un programa de inteligencia emocional mejoró significativamente la dimensión ceder ($p=0.044$), programa aplicado con la intención de mejorar los estilos de manejo de conflictos (Ordóñez, 2022). Del mismo modo, Goleman (2010) proporciona un marco conceptual para entender cómo la inteligencia emocional con el estilo complaciente de manejo de conflictos, puesto que, la capacidad de comprender y gestionar las propias emociones contribuye a la disposición de

adoptar un enfoque complaciente cuando es necesario. Aquí, la inteligencia emocional facilita la adaptabilidad y la disposición para ceder en pos de la armonía interpersonal. Adicionalmente, esta relación se fundamenta en la habilidad de las personas para comprender, regular y comunicar sus emociones, así como en su capacidad para interpretar y responder empáticamente a las emociones de los demás (Cervantes & Rojas, 2023). Asimismo, cabe señalar que durante el transcurso de un conflicto, el estilo puede cambiar debido a la reinterpretación de conceptos o a una respuesta emocional ante un determinado comportamiento de la otra parte (Robbins & Judge, 2009).

Por todo lo expuesto, aunque algunos datos muestren variabilidad respecto a la relación de los estilos de manejo de conflictos sociales y la inteligencia emocional, resalta que las habilidades emocionales desempeñan un papel fundamental para promover la cooperación, negociación y resolución efectiva de conflictos. Además, subrayan la necesidad de fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en entornos sociales, laborales y académicos a fin de mejorar las relaciones interpersonales y de convivencia. Por tanto, cada individuo tiene la capacidad de utilizar los cinco modos de manejo de conflictos; resulta poco común que alguien se defina exclusivamente por el uso de un único modo para abordar los conflictos. Sin embargo, las estrategias de manejo de conflictos que un individuo elige son el resultado tanto de sus predisposiciones personales como de las exigencias específicas de la situación en la que se encuentran (Sample, 2014).

Después de analizar los resultados de esta investigación y los reportes de otros investigadores, es trascendental instruir a los estudiantes en estrategias para alcanzar soluciones beneficiosas en conflictos, destacando la importancia de mantener la calma en momentos de ira, considerar múltiples perspectivas, priorizar las relaciones sobre las discusiones, tratar a todos con amabilidad, encontrar aspectos positivos en situaciones desafiantes, practicar la empatía y la escucha activa, evitar herir a otros con palabras o

acciones, distinguir entre críticas constructivas y destructivas, ser tolerante para recibir tolerancia, y reconocer los propios errores y asumir responsabilidad, pues un manejo adecuado de los conflictos fortalece las relaciones y propicia el aprendizaje a través de la resolución constructiva de diferencias (Rodríguez, 2020).

La inteligencia emocional abarca diversas facetas de las emociones, tanto positivas como negativas, y desempeña un papel crucial en la resolución de conflictos, las relaciones interpersonales y la motivación. La educación debe utilizar eficazmente el manejo de las emociones para facilitar la construcción del conocimiento. El conocimiento implica la interacción humana, y el control de las emociones contribuye a un diálogo armonioso y constructivo (Torres et al., 2022). Asimismo, la inteligencia emocional involucra la capacidad de identificar, comprender y manejar de manera efectiva tanto las propias emociones como las de los demás. No se trata de una destreza que se posea de manera innata, sino que es una habilidad que puede ser cultivada y mejorada a lo largo del tiempo mediante el aprendizaje y la práctica (de Oliveira y da Mont'Alverne, 2023).

5. Conclusiones

El estilo competitivo muestra la correlación más fuerte con la inteligencia emocional, seguido por el estilo transigir, colaborativo, evitativo y ceder, en ese orden. Todos los estilos de resolución de conflictos evaluados están relacionados de manera significativa con la inteligencia emocional, ya que todos tienen coeficientes de correlación (R) significativos y valores de p significativos ($p < 0.05$). Esto sugiere que la capacidad de manejar y resolver conflictos de manera efectiva está asociada positivamente con la inteligencia emocional. Es importante destacar que, aunque las correlaciones son significativas, la fuerza de estas relaciones puede ser moderada (R entre 0.1 y 0.3), lo que indica que otros factores también pueden influir en la relación entre los estilos de resolución de conflictos y la inteligencia

emocional. Esta correlación enfatiza la importancia de desarrollar y fomentar la inteligencia emocional como una herramienta valiosa para mejorar las relaciones interpersonales y la resolución constructiva de conflictos en la sociedad.

Recomendaciones

A la institución

- Considerar la implementación actividades que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional entre los estudiantes. Esto podría incluir talleres, cursos o recursos educativos que ayuden a los estudiantes a comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva. Además, sería beneficioso incorporar la capacitación en habilidades de resolución de conflictos dentro de estos programas, aprovechando la relación observada entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Esto no solo mejoraría las habilidades de los estudiantes para abordar conflictos de manera más constructiva, sino que también contribuiría al desarrollo de relaciones más saludables y armoniosas en el entorno académico.

A futuras investigaciones

- Considerar cómo los factores culturales y contextuales influyen en la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, ya que las respuestas emocionales y las estrategias de resolución de conflictos pueden variar según el entorno cultural y social.

- Examinar otras variables que puedan interactuar con la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, como el nivel de estrés, la empatía o la comunicación interpersonal, para obtener una comprensión más completa de estos procesos.

A los estudiantes

- Practicar la conciencia emocional y la autorregulación puede ayudarles a manejar mejor las situaciones conflictivas. Aprender habilidades de resolución de conflictos y buscar oportunidades para adquirir habilidades específicas en la resolución de conflictos, como la comunicación efectiva, la empatía y la negociación. Estas habilidades les serán útiles en diversas áreas de sus vidas.
- Practicar la empatía, tratando de entender los puntos de vista y sentimientos de los demás en situaciones de conflicto. La empatía puede ayudarles a encontrar soluciones más equitativas y a fortalecer las relaciones interpersonales. Asimismo, aprender a expresar sus pensamientos y emociones de manera asertiva y respetuosa. Una comunicación clara y abierta es fundamental para resolver conflictos de manera efectiva.
- Buscar apoyo y orientación si enfrentan conflictos difíciles o sienten que su inteligencia emocional necesita mejora, no dudar en buscar el apoyo de profesionales de la salud mental o consejeros escolares. Reflexionar sobre las propias fortalezas y áreas de mejora en cuanto a la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Esto les permitirá identificar en qué aspectos pueden trabajar para desarrollarse aún más.

Referencias

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (20 de Julio de 2023).
ACNUR Web site: https://eacnur.org/es/blog/problemas-actuales-de-la-sociedad-y-sus-consecuencias-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst
- Arias, L., & Gavilanes, D. (2023). Inteligencia emocional y asertividad en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1051-1060. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.317>
- Azañedo, M. A. (2021). *Inteligencia emocional, resolución de conflictos y convivencia escolar en estudiantes de educación secundaria de una Institución Educativa de Trujillo*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58982/Aza%C3%B1edo_SMA-SD.pdf
- Bojórquez, C. I., Alcázar, C. G., Chan, N. G., & Quintana, V. A. (2022). Perceived emotional intelligence a population of university students. *Know and Share Psychology*, 3(4), 49-60. <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/KASP/article/view/9012/7568>
- Briones, M. R. (2020). *Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41226/Briones_CM.R.pdf
- Bustos, M. A. (2023). La transformación neurodidáctica e inteligencia emocional: una reflexión generacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Delectus*, 6(1), 59-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.36996/delectus.v6i1.206>
- Cabel, J., & Castañeda, R. (2014). *Proyecto de investigación en ciencias médicas: guía de análisis y ejecución* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Cardona, A. d., & Díaz, L. E. (2021). Habilidades para la vida en jóvenes que han sido víctimas de conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 12(1), 76-94. <https://doi.org/https://doi.org/10.21501/22161201.3309>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos.

- Cervantes, P., & Rojas, L. P. (2023). La inteligencia emocional, modelos para su desarrollo. Segunda parte: Modelo de Daniel Goleman. *Reforma Siglo XXI*(114), 45-46.
<https://reforma.uanl.mx/index.php/revista/article/view/70/63>
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC de la investigación científica* (Tercera ed.). Puno, Perú: Corporación SIRIO EIRL.
- de Oliveira, C. L., & da Mont'Alverne, C. R. (2023). La inteligencia emocional como herramienta para el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante. *Debates em Educação*, 15(37), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.28998/2175-6600.2023v15n37pe15917>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Puno registró 13 conflictos sociales en setiembre*. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. Puno: Nota de Prensa.
- Delgado, M., Gómez, M., Gómez, R., & Reche, C. (2019). Relación entre inteligencia emocional y riesgo psicopatológico en estudiantes universitarios. *Formación Universitaria*, 12(3), 39-46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000300039>
- Galindo-Domínguez, H., Sainz, M., & Losada, D. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(3), 141-157.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/reifop.528721>
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional* (Primera edición digital ed.). Barcelona: Kairós. <https://www.casadellibro.com/libro-inteligencia-emocional/9788472453715/541129>
- González, A., & Molero, M. d. (2022). Estrategias de afrontamiento en los conflictos entre adolescentes: revisión sistemática. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 12(2), 146-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8507892>
- Guerrero, T. A. (2023). *Educación emocional en estudiantes de 3ero de bachillerato de la Unidad Educativa Rafael Astudillo*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Dirección de Posgrado, Esmeraldas.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3341/3/Guerrero%20Camacho%20Tamara%20Am%c3%a9rica.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

- Jaimés, J. (2023). ¿En América Latina la disputa por el futuro es una cuestión de jóvenes? *Visioni LatinoAmericane*, 15(29), 131-152. <https://doi.org/10.13137/2035-6633/35195>
- Moreira, J. L., Delgado, E. I., Moreira, Y. K., Briones, M. E., & Molina, C. L. (2023). Fundamentos teóricos de la inteligencia emocional en la labor docente. *Revista MQRInvestigar*, 7(1), 1843-1859. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.1843-1859>
- Navarro, G., Flores-Oyarzo, G., & González, M. G. (2022). Inteligencia Emocional en estudiantes de la provincia de Concepción, Chile: un estudio comparativo con un instrumento piloto. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 21(47), 96-115. <https://doi.org/https://doi.org/10.21703/0718-5162202202102147005>
- Olvera, J., & Ángeles, Z. S. (2022). Inteligencia emocional: componentes y percepción de hombres universitarios de su relación con pares. *DIVULGARE*, 9(17), 17-25. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/article/view/8023/8377>
- Ortiz, M. F., & Núñez, A. F. (2021). Inteligencia emocional: evaluación y estrategias en tiempos de pandemia. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(11), 57-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.53877/rc.5.11.20210701.06>
- Paramio, A., Romero, A., & González, C. (2023). La investigación sobre la inteligencia emocional en los últimos 20 años (2001-2021). Estudio bibliométrico. *Know and Share Psychology*, 4(1), 31-55. <https://doi.org/doi:10.25115/kasp.v4i1.7846>
- Pariachi, V. E., & Coronel, H. M.-F. (2022). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32739/Coronel%20Trujillo%20c%20Hilary%20Mar%C3%ADa-Fernanda%20%20Pariachi%20Coloma%2c%20Valeria%20Estefani.pdf>
- Pérez, E. R., & Medrano, L. A. (2010). Análisis factorial exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3161108>
- Pilco, R. (12 de Octubre de 2023). Intercambio Web site: <https://intercambio.pe/puno-dificultades-dialogo->

- Valiente, C., Arguedas, M., Marcos, R., & Martínez, M. (2020). Fortaleza psicológica adolescente: relación con la inteligencia emocional y los valores. *Revista Aula Abierta*, 49(4), 385-394. <https://doi.org/https://doi.org/10.17811/rifie.49.4.2020.385-394>
- Vega, A. L. (2022). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabayllo, Lima*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega_CAL-SD.pdf
- Ventura-León, J., & Peña-Calero, B. N. (2021). The world should not revolve around cronbach's alpha $\geq .70$. *Adicciones*, 33(4), 369-372. <https://doi.org/https://doi.org/10.20882/adicciones.1576>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de Sumisión

Estimado(a) Dr. Miluska Alata Mamani,

Le informamos que hemos recibido correctamente el manuscrito titulado "La Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azángaro - 2023.: Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azángaro - 2023." enviado a Apuntes Universitarios. Queremos agradecerle por considerar nuestra revista como medio para la difusión de su investigación.

El manuscrito será sometido a un proceso de revisión preliminar por parte del equipo editorial para garantizar que cumple con las directrices y estándares de la revista. Posteriormente, será enviado a revisión por pares. Lo(a) mantendremos informado(a) sobre el progreso de la revisión y cualquier otra información relevante relacionada con su envío. Para hacer seguimiento al estado de su manuscrito, puede utilizar el siguiente enlace:

URL del manuscrito:

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/authorDashboard/submission/1690>

Agradecemos su paciencia durante este proceso y ante cualquier consulta o inquietud que pueda surgir, no dude en contactarnos.

Comite Editor Apuntes Universitarios
apuntesuniversitarios@upeu.edu.pe

Atentamente.

Equipo Editorial
Apuntes Universitarios.
apuntesuniversitarios@upeu.edu.pe

Anexo 2. Resolución de expedito



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN 0171-2024/UPEU-FCS-CF

Lima, Naña 30 de abril de 2024

VISTO:

El expediente del bachiller MILUSKA ALATA MAMANI, identificada con Código Universitario N° 201712181 de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la declaratoria de expedito para la sustentación de la Tesis en formato artículo;

Que el comité Dictaminador en vías de legalización, ha emitido su dictamen aprobando el informe de Tesis en formato artículo titulado: *Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azángaro - 2023*, presentado por el bachiller MILUSKA ALATA MAMANI, reuniendo de esta manera las condiciones previas para la declaratoria de expedito para la sustentación;

Estando en lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 30 de abril de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

1. Declarar expedito al bachiller MILUSKA ALATA MAMANI, que sustente el informe final de la investigación titulada: *Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Azángaro - 2023*, conducente al Título Profesional de Psicología, el 16 de mayo del 2024 a las 16:00 horas en la modalidad Presencial.
2. Designar el Jurado de Sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:


Presidente: Mg. Dora Taiña Vilca

Secretario: Mg. Santos Armandina Farceque Huancas

Vocal: Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco

Asesor: Mg. Alcides Quispe Mamani




Dra. Lili A. Fernández Molocho
DECANA




Mg. Maria Esther Valencia Orrillo
SECRETARIA ACADÉMICA

Villa Unión – Naña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho-Chosica, Lima 15, Perú Web:
www.upeu.edu.pe Email: universidadperuanaunion@upeu.edu.pe

ANEXO 03

ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una (x) en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Sexo: (M) (F)

Edad: _____

Religión:

- a. Católico
- b. Adventista
- c. Evangelista
- d. Ateo
- e. Otro: _____

Programa de estudio:

- a. Agropecuaria
- b. Arquitectura
- c. Enfermería
- d. Contabilidad
- e. Industrias

Semestre:

- a. Primero
- b. Tercero
- c. Quinto

4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA

N°	ITEM	VALORACIÓN			
		4	3	2	1
AUTOCONOCIMIENTO					
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones				
2	Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
AUTORREGULACIÓN					
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				

10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
AUTOMOTIVACIÓN					
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				
17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
EMPATIA					
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás.				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
HABILIDADES SOCIALES					
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

ESCALA DE MANEJO DE CONFLICTOS SOCIALES

Instrucciones: Lee cada una de las siguientes afirmaciones y marca con un aspa (x) la opción que consideres que refleja tu forma de pensar. Es importante que respondas con sinceridad.

1 NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
------------	--------------	-------------------	--------------

N°	ITEM	VALORACION			
		1	2	3	4
	DIMENSION 1 - Competición				
1	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás				
2	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.				
3	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.				
4	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.				
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.				
6	Sustento mi idea así sepa que haya mejores opciones a la que planteo.				
	DIMENSIÓN 2: Colaboración				
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.				
8	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.				
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.				
10	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.				
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.				
12	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.				
	DIMENSIÓN 3: Transigir				
13	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.				
14	Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás.				
15	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.				
16	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.				
17	Buscas o coincides en una solución que beneficie a ambos.				
18	Aceptas o planteas una solución intermedia.				
	DIMENSIÓN 4: Evitar.				
19	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.				
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.				
21	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.				
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.				
23	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.				
24	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.				
	DIMENSION 5 – Ceder.				
25	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.				
26	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.				
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.				
28	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.				
29	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.				
30	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,				

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO ABREVIADO PARA TAMAÑO DE MUESTRAS


Escala de Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos Sociales


Hola, soy Miluska Alata Mamani, bachiller en Psicología. Este cuestionario tiene como propósito evaluar el nivel de inteligencia emocional, asimismo, ver el manejo de conflictos sociales. Dicha información permitirá determinar si existe relación significativa entre inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a miluska.alata@upeu.edu.pe o al número 957034067.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio

ANEXO 5
SOLICITUD DE ACCESO A LA MUESTRA





Juliaca, Villa Chullunquiari, 21 de junio de 2023

CARTA Nº 469 – 2023/UPeU –FCS-EP-P

Magister:
Ofelia Chambí Lipa
Directora General de la Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Pedro Vilcapaza"
Azángaro

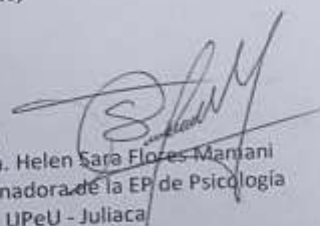
De mi especial consideración:


Es grato dirigirme a Usted, para extenderle cordiales saludos a nombre de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión – Campus Juliaca.

La presente tiene por objetivo solicitar permiso para que la Bachiller **Miluska Alata Mamani** con DNI Nº 71475051, pueda aplicar sus instrumentos de investigación "**Escala de inteligencia emocional**" y "**Escala de manejo de conflictos sociales**" a los estudiantes de ambos sexos de los diferentes programas de estudios de la Institución que usted dirige. Esta investigación es parte del Proyecto de Tesis: **Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Pedro Vilcapaza", Azángaro – 2023**, para optar el título Profesional de Psicóloga y está bajo la supervisión del Magister Alcides Quispe Mamani.

Sin otro motivo en particular, nos despedimos de usted agradecidos por el apoyo que nos manifiesta, deseándole una jornada laboral amena y exitosa.

Atentamente,


Mg. Helen Sara Flores Mamani
Coordinadora de la EP de Psicología
UPeU - Juliaca





PERÚ

Ministerio de Educación

Viceministerio de Gestión Pedagógica

Dirección General de Educación Superior y Técnico Superior

Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva

Dirección Regional de Educación Puno

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO

"PEDRO VILCAPAZA"

CREADO POR R.M. N° 483-07-ED

Revalidado por Resolución Directoral N° 0217-2010-ED
originalmente en el año 2010



Azángaro 10 de julio de 2023

CARTA Nro 001-2023-GORE/DGIESTP/DG

Mg. HELEN Sara Flores Mamani
Coordinadora de EP de Psicología
UPeU- Juliaca
Juliaca

Demi especial consideración:

Es Grato dirigirme a Ud. Para hacerle extensivo el saludo institucional, a nombre del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Pedro Vilcapaza".

En atención a la CARTA Nro 469-2023/UPeUFCS-EP-P, de fecha 21 de junio de 2023.

Visto la carta, se OTORGAR PERMISO para la aplicación de los instrumentos para el trabajo de investigación denominado "Escala de Inteligencia Emocional" y "escala de manejo de conflictos sociales", para el proyecto de tesis "Inteligencia emocional y manejo de conflictos sociales en estudiantes de un Instituto de educación superior tecnológico público "Pedro Vilcapaza", Azángaro-2023".

Sin otro particular, quedamos de Ud.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Mg. YENNY GARCÍA LÓPEZ
DIRECTORA GENERAL
I.E.S.T.P. "PV" - AZANGARO



PERÚ

Ministerio
de EducaciónViceministerio
de Gestión PedagógicaDirección General de Educación
Superior y Técnico SuperiorDirección de Educación Superior
Tecnológica y Técnico ProductivaDirección Regional de
Educación Puno**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"PEDRO VILCAPAZA"**CREADO POR R.M. N° 489-87-ED
Revalidado por Resolución Directoral N° 0107-2006-ED
modificado en el año 2020**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 225-2023-MINEDU-DREP-IESTP-PV"/DG**

Azángaro, 29 de diciembre de 2023

VISTO: Las actividades realizadas durante el año y el informe de unidad académica del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Pedro Vilcapaza de Azángaro.

CONSIDERANDO:

Que, es política del sector educación y estando de acuerdo con las normas vigentes en reconocer, condecorar o estimular por su destacada labor y desprendimiento laboral en beneficio de la educación tecnológica

Que, siendo necesario reconocer, distinguir, meritar al bachiller en Psicología, Miluska Aíata Mamani, DNI 71475051. En su calidad de apoyo con servicio profesional en Psicología en la unidad de Bienestar Estudiantil.

Así mismo agradecer por su interés de realizar su investigación de proyecto de tesis, en nuestro instituto de educación superior tecnológico público Pedro Vilcapaza. Con el objetivo de conocer el nivel de inteligencia emocional y el manejo de conflictos sociales.

Posterior a ello brindando atención psicológica a través de orientación y consejería individual, chalas y talleres grupales, brindado así el soporte emocional y mejorar la salud mental de dichos estudiantes.

Que, considerando, que las condiciones básicas de calidad en lo que refiere a servicios complementarios indica, la necesidad de los servicios de un profesional "Psicólogo" orientado a los estudiantes para su formación integral.

Que, una de las formas de valorar dicho esfuerzo es a través de un reconocimiento y felicitación, que les incentive como aliciente para continuar laborando con responsabilidad, compromiso e identidad, siendo pertinente emitir el presente acto resolutive reconociendo y felicitando la labor realizada en nuestra institución.

De conformidad con la Ley N° 28044-Ley General de Educación; Ley N° 30512-Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y su reglamento D.S. N 010-2017-ED; Ley Orgánica del Ministerio de Educación D.L.N 25762, modificado por Ley N 26510, D.S. N 028-2007-ED y Reglamento Institucional.

SE RESUELVE:

ARTICULO UNICO: Felicitar por su apoyo en la unidad de bienestar estudiantil del IESTP "Pedro Vilcapaza" desde el mes de septiembre hasta diciembre del 2023.

Así mismo felicitar su interés de realizar su investigación de proyecto de tesis, en nuestra institución IESTP " Pedro Vilcapaza.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

[Firma]
Dña. Otelia Chumbi Lipa
DIRECTORA GENERAL
I.E.S.T.P. "PV" - AZÁNGARO

ANEXO 6
RECOPIACIÓN DE DATOS





