

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE UNA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA  
METROPOLITANA-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autores:**

Valeria Estefani Pariachi Coloma  
Hilary María-Fernanda Coronel Trujillo

**Asesor:**

Mg. Janeth Imelda Suárez Pasco

<https://orcid.org/0000-0001-5556-6923>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Lady Sthefany, Mendoza Canicel</b>	<b>46080409</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Eduardo A. Farfan Cedron</b>	<b>40988807</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Janeth Molina Alvarado</b>	<b>18180610</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

Este trabajo de tesis en primer lugar es dedicado a Dios, quien fue mi guía en todo momento bendiciéndome y dándome fuerzas con nuestra meta trazada, A mis abuelitos y padres que con apoyo incondicional, amor y confianza me permitieron lograr mi carrera profesional

La presente investigación está dedicada a Dios, gracias al el e logrado concluir mi carrera, a mis padres, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, motivación, consejos y confianza. A ellos Por haberme forjado como la persona que soy; muchos de mis logros se los debo a ellos.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa tan maravillosa en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, abuelos, padres, hermanos y familiares cercanos. Muchas gracias a cada uno de ustedes por demostrarme que "El éxito no tiene una fórmula secreta. Se consigue trabajando duro y aprendiendo de los errores."

Primeramente, doy gracias a Dios por darme la vida y permitirme haber llegado hasta este gran momento de mi vida, gracias a mis padres por su apoyo incondicional siempre en cada etapa de mi vida, gracias a mi universidad por permitirme ser un profesional en lo que me apasiona, gracias a cada profesor que hizo parte de este proceso de mi formación.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad.

**Tabla de contenido**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
ANEXOS	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de simetría y curtosis conjunta de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021....	28
Tabla 2. Relación entre la Inteligencia emocional y sus componentes con la resolución de conflictos en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana-2021. ....	29
Tabla 3. Diferencias en la inteligencia emocional por sexo de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021. ....	30
Tabla 4. Diferencias en la resolución de conflictos por sexo de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021. ....	31

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. La población estuvo conformada por estudiantes universitarios de psicología de una universidad privada; la muestra fue de 357 estudiantes determinada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia; el tipo de investigación fue diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. Los instrumentos utilizados fueron: Escala Breve de Inteligencia Emocional (Reuven Baron-1980) y adaptada por Nelly Urgarriza y Liz Pajares (2003) y Escala de Resolución de Conflictos cuyo autor es (Kenneth W, Thomas y Ralph H, Killman- 1997); adaptada por Rodríguez, I. (2012). Los resultados evidencian que existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Asimismo, existe una coorelación grande y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la resolución de conflictos a excepción de la dimensión manejo del estrés. Por lo que concluimos que a medida que exista mayor inteligencia emocional, los estudiantes tendrán mayor y mejor capacidad en cuanto a la resolución de conflictos, optimizando su desarrollo personal y social.

**PALABRAS CLAVES:** Estudiantes, inteligencia emocional, resolución de conflictos

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La salud mental, según la apreciación que nos brinda la OMS, es el estado actitudinal que accede a cada individuo realizar su potencial al extremo, asimismo, poder hacerles frente a las dificultades usuales de la vida, trabajar fructíferamente y de manera beneficiosa, además de cooperar con la comunidad que lo rodea. Por otro lado debido a la circunstancia mundial es un tema destacado pues se llega a enlazar también la inteligencia emocional y la capacidad que tiene cada persona para solucionar los conflictos que se le presenten, como ya se mencionó, estas dos variables van de la mano pues llegan a relacionarse entre sí, ya que al tener mayor inteligencia emocional obtendremos la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y la de los demás, generando un instrumento de suma importancia, en el cual ayudará a gestionar cualquier tipo de conflicto que se presente en los diversos ámbitos de la vida.

Los pasos iniciales para la edificación de Inteligencia Emocional se atribuyen a Mayer y Salovey desde el conocimiento de los 90, quienes señalaron que puede considerarse la primera definición formal y exacta de las competencias que integran a la misma; asimismo esta al ser más investigada llegó a darse la implicación del término, asociada a otras variables, tales como la resolución de conflictos y la relevancia que esta tiene a lo largo del desarrollo personal.

Cabe resaltar que, si se toma en cuenta que, para darse el éxito en buen fragmento de la vida, en los ámbitos laboral, social y familiar se requiere efectividad en el compromiso interpersonal lo cual viene a ser un concepto vasto de nuestras habilidades, se estaría afirmando que la capacidad Emocional es dato interesante para este éxito (Goleman, 2008),

esto connota el extenso campo que integra la capacidad de llegar a resolver y entender conflictos, a partir del conocimiento propio de las emociones.

Dada la distinción que dispone la Inteligencia emocional en el avance individual y profesional, en todas partes del sociedad las instituciones de educación superior se han tomado el compromiso de brindar a sus estudiantes no solo exámenes de admisión con el propósito de validar los conocimientos previos necesarios para el óptimo beneficio de los recursos universitarios, cabe resaltar que también se han incluido en sus propuestas de admisión exámenes de capacidades emocionales para confirmar el estado emocional de estos universitarios a su ingreso y garantizar de alguna forma que el proceso de pregrado se lleve de una manera satisfactoria brindando profesionales aptos para asistencia a la comunidad.

De igual manera Paris (2013), señala que "Son diversas las dificultades que atravesamos actualmente, de tal modo es común enfrentar, escuchar, discutir de problemas interpersonales de naturaleza muy amplia y, al mismo tiempo, obtener noticias de problemas internacionales que tienen lugar en otras partes del mundo, por muy ajenos que éstos sean, y que llegue a infringir directamente a la sociedad civil, ocasionando en ella grandes inquietudes con todo tipo de violencia exacta, estructural y cultural", es decir que cada uno de nosotros estamos propensos a poder enfrentar problemáticas, que lleguen a relacionarse o no con nuestro desarrollo personal.

Cabe resaltar el reporte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), menciona una cifra elevada de ingresos hasta enero del 2020; 721745 universitarios en instituciones privadas y nacionales.

Para finalizar los ingresos de universitarios que se den a edad temprana en universidades particulares, se verifica el hecho de inicio de esta etapa post- escolar, se desarrolla aun en la juventud, por lo tanto el peso personal en cuestión de obligaciones discrepa del peso en su etapa adulta, ocasionalmente siendo adultos universitarios sumarían responsabilidades académicas, laborales, sociales, emocionales y personales; lo que quiere manifestar que están en mayor probabilidad de encontrarse afectados a presentar conflictos si es que las estrategias de inteligencia emocional a las demandas de tareas y actividades se vuelven difíciles de desarrollar.

A continuación, se presenta antecedentes internacionales como Aradilla, H. (2015), en su notable investigación titulada Inteligencia Emocional y variables relacionadas en enfermería, tuvo como objetivos averiguar en los principios del atributo y componentes de la IE, de igual modo, comprender las singularidades del esencial instrumento existente para sus evaluaciones. Se desarrolló análisis de manera empírica, con una muestra de 1544 alumnos de enfermería y 209 enfermeros que respondieron de forma dispuesta y anónima, a unas encuestas con información sociodemográfica, llamada las formas españolas de las Trait curva-Mood Scale (TMMS-24), se comprobó: la inteligencia emocional del alumno y profesional de enfermería quienes intervienen de manera fundamental los cuidados del enfermo y de la decisión de las prácticas asistenciales.

Morales, G. (2015), en su investigación titulada Situaciones actuales de las formaciones educativas en Inteligencia Emocional en personal de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado en Guatemala, tuvo como objetivo aportar a la educación de los estudiantes de medicina y del personal de enfermería a que incrementen su I. E. El estudio fue aplicado, con una muestra de 152 sujetos. Se comprobó: La I.E de los estudiantes de postgrado, fue deficiente, lo cual se testimonio al relacionar los resultados obtenidos entre

los fundamentos TMMS-24 y la experimentación de Incidentes Críticos(CIC), cuyos hallazgos más relevantes revelaron que la idea de emociones debe mejorarse (59%); la tolerancia y regulación de las mismas oscilan en torno al 50%; luego que el CIC evidencia que los médicos residentes poseen motivación en 91% sin embargo hace falta de autoconciencia y autorregulación de las emociones; así como de empatía y destrezas sociales.

El estudio realizado por Garaigordobil y Oñederra (2016), de la Universidad de España, puso en estudio la asociación entre la empatía y la competencia para arreglar conflictos. "La Investigación tuvo tres propósitos: investigar si existen diferencias entre sexos y cambios progresivos en empatía y resolución de problemas, estudiar la empatía y resolución de problemas, y notar variables específicas de empatía. La Investigación desarrolló una metodología gráfica y correlacional de corte transversal. La muestra total fue de 941 participantes de 8 a 15 años, 509 chicos y 432 chicas (España)". El estudio obtuvo lo siguiente: "los estudiados tienen calificaciones principales en empatía en edades; durante la especificidad la empatía no aumenta, y durante la pubertad se refirman un incremento con la época sin embargo únicamente en las féminas.

A nivel nacional tenemos a Muchica, J. (2015), en su tesis llamada Relaciones entre las inteligencias emocionales y el rendimientos académicos del estudiante de los primeros ciclos de las carreras profesionales de enfermería de en Juliaca, tuvieron como propósito establecer relaciones existentes entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros ciclos de las carreras profesionales de enfermería; se aplicaron métodos de recolección de datos como las guías de entrevistas y los formularios. Al estudiar los constructos inteligencias emocionales se determinó que existen unas relaciones exactas con los rendimientos académicos de los estudiantes de Enfermería; percibidos por los conformantes del estudio, asimismo se relacionan

directamente con los rendimientos de estudio. En los estudios se concluyeron que, sí existen unas relaciones directas entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería en Juliaca 2014.

Reyes, L. y Carrasco, D. (2015), en su estudio detallado Inteligencias emocionales predominante en el alumno de las facultades de enfermería de las universidades nacionales, indagan la aclaración de los niveles de litigio emocional predominantes en los estudiantes de la universidad de dispensario de la universidad nacional del Perú. Para lo cual se dio la Metodología descriptivo prospectivo teniendo como resultados que los niveles de razón emocional medio en un 49% asimismo de una capacidad emocional de 36% y muy bajo con el 11% precisamente. Se concluyó que los componentes de capacidad emocional total, versatilidad y manejo de estrés tienen niveles de contingencia y tendrán que ser perfeccionados de la misma manera que la I.E.

López, P.(2016), en su estudio "La Inteligencia Emocional y los Estilos de aprendizaje como predictores del provecho purista en estudiantes Universitarios", se tomó como muestra base a estudiantes ingresantes a la universidad franquista Federico Villarreal el año 2015, utilizando un diseño multivariado y aplicó los fundamentos psicológicos de la prueba ICE de BarOn y la prueba de Estrategias de aprendizaje. Encontró una afinidad positiva entre rendimiento con la capacidad emocional y una relación significativa entre las estrategias de adquisición, codificación, recuperación y apoyo al proceso de la documentación y muestra estudiada.

Con respecto a los antecedentes locales tenemos a Olivo, (2017) en su investigación analizó la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes

del I Ciclo de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo Campus Lima Norte 2016-I, con una muestra de 63 estudiantes. Se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional no se relaciona con el rendimiento académico en los estudiantes del primer ciclo de la E.P. de Marketing y Dirección de Empresas Periodo Académico 2016-I ( $r= 0.190$  y  $p> 0,05$ ).

Argoña, R. (2020), en su investigación estudio la relación entre la inteligencia emocional y estilo de afrontamiento al estrés en estudiantes de la Facultad de Educación de una Universidad de Lima, con una muestra de 198 estudiantes. Se concluyó que existe una relación positiva, significativa y muy alta entre ambas variables dado que el grado de relación de la variable inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés fue  $r_s=0.912$ , además, se encontró que su significancia fue menor al 5% ( $p=0.00$ ).

Torres, I. (2021), en su estudio titulado "Influencia De La Inteligencia Emocional Sobre El Estrés Académico En Estudiantes De Universidades Privadas De Lima En Tiempos De Pandemia", con una muestra de 197 estudiantes (77.2 % mujeres) cuyos rangos de edad fueron de 18 a 34 años. Se utilizaron los inventarios Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20) y el Estrés Académico (SISCO). Se concluyó que las dimensiones Intrapersonal e Interpersonal tiene una influencia positiva en la dimensión afrontamiento, infiriendo que el individuo presenta un adecuado afrontamiento frente a situaciones estresantes, es decir cuando comienza a sentir emociones desagradables.

Con respecto al marco teórico de la variable Inteligencia Emocional, Peter Salovey y John Mayer plantearon una herramienta para medir el resumen emocional de cada persona, el Emotional Intelligence intento (MSCEIT), en el que se toma en cuenta cuatro habilidades básicas de la cordura emocional. A continuación de detallan: Habilidad 1.Percepción

emocional: hace referencia a la astucia de percibir y reconocer las emociones propias, asimismo reconocer las emociones en otras personas. Habilidad 2. Facilitación del pensamiento: se refiere al dominio que generan las emociones en los pensamientos y procesos cognitivos. Habilidad 3. Conocimiento emocional: Se refiere a la sutileza de conocer las emociones simples y complejas; por igual se halla advertencia al relacionarlas con su significado. Habilidad 4. Regulación emocional: Se refiere a la destreza de controlar las emociones y sentimientos en uno mismo y en los demás. además, involucra la astucia de hallarse de manera íntima a nuestras emociones positivas y negativas sabiendo regular cada una de ellas. La inteligencia emocional según el modelo de Goleman en 1995 el estudio estaba basado por cinco dimensiones, pero se fue modificando; en el año 2000 Goleman da a conocer la versión final de su modelo y su instrumento de medición Emotional Competence Inventory (ECI-360). Esta investigación final está integrada por cuatro distintas dimensiones que se encuentran agrupadas en intrapersonal e interpersonal, y cada una con sus respectivas competencias. Dimensiones intrapersonales 1. Conocimiento personal: Se encuentra conformada por la competencia del autoconocimiento emocional, autoevaluación y la confianza que se tiene uno mismo. Dimension Intrapersonal 2. Autorregulación: es la habilidad de saber controlar y regular adecuadamente nuestras emociones. Las competencias que forman parte son el autocontrol, optimismo, adaptabilidad, transparencia y orientación al logro e iniciativa. Por otro lado las dimensiones interpersonales. Dimension 1. Conciencia social: se encuentra integrada por las dimensiones empatía (comprender las emociones de los demás, reconociendo e identificando sus emociones), conciencia organizacional y orientación al servicio. Dimension 2. Regulación de las relaciones: nos ayuda a relacionarnos eficazmente; las competencias que la caracterizan son el liderazgo, manejo de conflictos, influencia, trabajo en equipo y colaboración.

En cuanto a Rauven Bar-on nombra a su modelo madurez accionista-emocional que está surtido por un grupo de competencias y habilidades. Para realizar su cálculo, preparo el inventario de Cociente Emocional (EQ-i), que igualmente se encuentra agrupado en cinco componentes y cada uno con su respectivo subcomponente. En el cual Ugarriza (2004) llevo a cabo la adaptación del instrumento para el Perú, en el que explica su contenido, a continuación, se especificaran. Componente intrapersonal: Está constituido por cinco subcomponentes, comprensión emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Componente interpersonal: incorpora las habilidades y el desempeño interpersonal. Los subcomponentes que forman parte son empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social. Componente adaptabilidad: incluye los subcomponentes de solución de conflictos, prueba de la realidad y flexibilidad. Este nos da posibilidad de valorar cuán exitosa es la persona para adaptarse a las exigencias del entorno. Componente manejo del estrés: incluye los subcomponentes de tolerancia al estrés y control de impulsos. Permite reconocer a las personas que son capaces de confrontar el estrés sin derrumbarse o perder el control. Componente estado de ánimo general: se constituye por los subcomponentes de alegría y confianza. Asimismo, mide la aptitud de la persona para disfrutar de la vida y el sentirse cómoda en general.

Después de haber revisado y observado diversos documentos y archivos de los distintos modelos, se eligió el modelo de Reuven Bar-On con su respectivo instrumento. Se realizó la selección porque que el predomina la madurez accionista emocional; lo cual nos ayuda a saber específicamente en que subcomponente se encuentra dificultades en los evaluados, por otro lado, se evidencia una muy buena validez y confiabilidad, teniendo precisión y exactitud, pudiendo ser administrado de manera colectiva y/o individual. Este instrumento nos otorgara resultados desde la apreciación de este evaluado.

Para dar a saber la descripción del término Inteligencia Emocional, es inevitable realizar una revisión teórica de cómo se fue originando el concepto de I. Emocional. La inteligencia social desarrollada por Edward Thorndike en 1920 es la predecesora del término en estudio. Salvador (2010), quien citó a Thorndike (1920), quien definió a la inteligencia social como "la aptitud para entender y guiar a los hombres y mujeres, muchachos, y actuar adecuadamente en los deberes humanos" (p. 34). A raíz de ello aparecerán investigaciones sobre la inteligencia en aspectos no cognitivos, tal es la eventualidad de Howard Gardner que en 1983 desarrolló una prospección sobre inteligencias múltiples y presentó siete segmentos de inteligencia, entre ellas la I. Intrapersonal e Interpersonal, que se integra con la Emocional en general.

En cuanto a sus estudios ambos autores repercutieron en la definición del concepto de sensatez emocional. Tal como lo mencionan Extremera y Fernández (2003), estos investigadores, sin quitar el mérito de los aspectos cognitivos, brindaban la importancia esencial de ciertos componentes llamados no cognitivos, es mencionar, circunstancias afectivas, emocionales, personales y sociales que demuestran nuestras aptitudes de aclimatación y éxito vital. Es en ese escenario de insatisfacción por la visión psicométrica de la inteligencia donde Mayer y Salovey proponen la definición precisa de I. Emocional promoviendo una visión más completa. (p. 98).

Con respecto al marco teórico de la segunda variable Resolución de Conflictos, según los Modelos de estilos de manejo de conflictos que fue estudiada por Blake y Mouton (1964). Los estilos desarrollados estaban dirigidos en relación a la importancia que muestran los individuos sobre el rendimiento y las personas. Una cualidad del estudio es que representaba una nivelación numérica que variaba entre un escaso interés de uno a una máxima posibilidad de nueve. Tomando en cuenta el que teóricamente podrían desarrollarse

estilos distintos de manejar los conflictos.

El estudio de Kenneth Thomas sobre estilos de manejo de conflictos es la replantación del modelo de Blake y Mouton, la única distinción radica en que ya no existe la graduación numérica de 1 a 9 en el TKI. Para Thomas (1974), las dos dimensiones básicas que desarrollan la diferencia entre los estilos son el grado de asertividad del sujeto de estudio, en otras palabras, la puntuación en que intenta agradar sus propias posesiones; y el rango de coordinación, la forma en que la persona intenta agradar los intereses de la otra manera. Los estilos están señalados por dos posiciones opuestas; asertivo vs. no asertivo, y cooperador vs. no cooperador. Por otro lado, según Thomas y Kilmann (1981), "estas dos dimensiones básicas de la actuación pueden usarse para aclarar cinco modos para resolver los conflictos".

Por otro lado, el modelo de Rahim (ROCI-II) se basó sobre estilos de manejo de conflictos que fue determinado con fundamento en dos dimensiones: el interés propio, se manifiesta a medida en que un estudiado trata de cumplir sus intereses; y la expectativa por los demás, se trabaja de manera en que una persona en evaluación trata de cubrir satisfaciendo los intereses de alguien más que no es el suyo. Teniendo en cuenta estas dimensiones, Rahim (1983) presenta el inventario de Estilos de Manejo del Conflicto (ROCI-II):

Integración: Muestra amplia expectativa propia y por los demás.

Servilismo: tiene salida por los demás y baja expectativa propia.

Dominación: exhibe gran interés propio y bajo por los otros.

Evitación: Tiene baja importancia por los otros y bajo interés propio.

Compromiso: Presenta responsabilidad propia y por los demás.

Según Rahim (1992), "el conflicto es una relación interactiva en la cual va dando a saber la incompatibilidad, desconformidad o disonancia entre dos grupos sociales distintos, tales como individuos, grupos u organizaciones" (citado por Saputi, 2008, p.10).

Robbins y Judge (2009), en su obra sobre el comportamiento organizacional, refiere que el conflicto es: Un cambio que empieza cuando una de las partes sabe o siente que ha sufrido un efecto negativo por la otra parte, o está por vivenciarlo, algo que a la primera le preocupa. Este proceso es experimentado por los individuos en las organizaciones por incompatibilidad de objetivos, interpretaciones diferentes de los hechos, desacuerdos con base en expectativas de comportamiento, etc. (p. 485)

Por otra parte, León (2012), cita a Cano (2005), afirmando que "el conflicto es la percepción de un desacuerdo de intereses o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no puedan complacerse simultánea o conjuntamente". Sobre el cimiento de las consideraciones anteriores se define que: el conflicto es un proceso de interacción social, que lleva un conjunto de acciones y decisiones contrapuestas que 49 tienen dos o más personas que al percibir desacuerdos de intereses y objetivos; estas diferencias se manifiestan a través de confrontaciones verbales o actitudes agresivas cuando una de las partes observa o siente que la otra dificulta el logro de sus propósitos.

El MINEDU (2013), a través del área de Tutoría y Orientación Educativa, expresa que: El conflicto en sí no es positivo ni negativo, depende de cómo se afronte. Puede ser devastador cuando se presta atención a aspectos sin importancia, erosiona la moral y la percepción personal, reduce la cooperación al dividir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conlleva a comportamientos irresponsables e, incluso, dañinos, como pueden ser las disputas o palabras altisonantes.

La presente investigación se justifica a nivel teórico, pues brinda información científica a estudios ya existentes en nuestro país tanto a nivel local como departamental; asimismo, crear consciencia en nuestra población, acerca de la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes universitarios. A nivel práctico, los resultados de esta investigación nos dan a conocer la importancia de la inteligencia emocional en relación a la capacidad de resolver conflictos a lo largo del desarrollo personal de cada ser humano. A nivel metodológico, resulta de suma significancia adjuntar una data estadística mediante la administración de cuestionarios que han sido sometidos a criterios de validez y confiabilidad antes de ser suministrados, para que el estudio sea objetivo y preciso. La presente investigación, nos brinda gran aporte a nuestra comunidad científica de profesionales de psicología y carreras asociadas a la salud mental; cabe resaltar que el área clínica es el más apto en cuanto a desarrollar estrategias para mejorar la capacidad de inteligencia emocional. Por último, a nivel social, el estudio dado en esta investigación contribuye a brindar más información y estadísticas acerca de la importancia de la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes universitarios en cuanto a su desarrollo personal.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021?

## **1.3. Objetivos**

Objetivo general:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.

**Objetivos específicos:**

Determinar la relación existente entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación existente entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación existente entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación existente entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar la relación entre el ánimo general de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar las diferencias en la inteligencia emocional y sus componentes (interpersonal,intrapersonal,adapatabilidad y manejo de estrés) ,además la escala de ánimo general según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Determinar las diferencias en resolución de conflictos según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis general:**

Existe relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

##### **Hipótesis específicas:**

Existe relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe relación entre el estado de ánimo general de la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe diferencias en la inteligencia emocional y sus componentes (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad y manejo de estrés) , además la escala de ánimo general según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Existe diferencias en resolución de conflictos según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, cuyo enfoque es cuantitativo, ello porque no pretende manipular las variables en estudio (Hernández, Fernández y Bautista, 2003); es decir se centrará en la recolección de los datos y la aplicación de las pruebas dentro de un momento específico con la intención de describir y analizar la relación entre: Inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de la carrera de Psicología de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021.

Con respecto a la población, fueron estudiantes universitarios (hombres y mujeres) de 20 años a más de la carrera profesional de Psicología de una Universidad Privada de Lima Metropolitana que pertenezcan a distintos ciclos académicos. La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, conformada por 357 estudiantes, 171 hombres y 186 mujeres; cuyos criterios de inclusión se tuvo en cuenta las siguientes características: (1) Estudiantes de una Universidad Privada cursando la carrera de Psicología en Lima Metropolitana (2) Estudiantes en un rango de 20 a 30 años o más. Cabe resaltar, que las encuestas se accedieron mediante un formulario web, por las limitaciones de la pandemia por COVID-19.

Como instrumentos de recolección de datos para medir la inteligencia emocional y la utilidad que existe en resolver conflictos, fue el Inventario de Inteligencia Emocional (BarOn-ICE) creado por Reuven Bar-On, siendo publicado el año 1980 de procedencia Multi- Health and Systems INC, traducido y adaptado para uso experimental y de investigación por la Dra. Zolia Abanto, Dr Joge Cueto y el Dr. Leonardo Higuera, Años después fue adaptada y estandarizada a la realidad peruana por Nelly Ugarriza en el año 2003

con baremos peruanos en su primera versión para jóvenes y adultos. Este instrumento se puede administrar individual o colectivamente con una duración entre 20 a 50 minutos. Mediante 133 preguntas se evalúan 5 componentes conceptuales de la inteligencia emocional y Social, los mismos que a su vez incluyen 15 factores. Este inventario tiene como objetivo la evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva. Las áreas que evalúa la prueba es el componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente de manejo de estrés y el componente del estado de ánimo general, cuenta con un índice de validez y confiabilidad de 0,93, que ayudó a indicar cuál es el nivel de la inteligencia emocional de acuerdo con la teoría de Bar-On (Ugarriza,2001).

El cuestionario para la medición de "resolución de conflictos" corresponde al instrumento TKI, creado por Thomas y Kilman (1974), citado en Rodríguez, 2012, creadores del instrumento, han manejado la confiabilidad del mismo mediante el coeficiente de consistencia interna test-re test. La consistencia interna tiene un rango aceptable de 0,76 es el cuestionario confiable para propósitos de investigación, en la tabla 13, se muestra la confiabilidad del instrumento, traducido por Rodríguez (2012).

El TKI es un cuestionario que analiza la tendencia que tienen las personas en el manejo de conflictos, en base a dos grandes dimensiones: asertividad y cooperación. El asertividad es la medida en que los individuos intentan satisfacer sus propias preocupaciones. Mientras que, la cooperación es la medida en que los individuos buscan satisfacer las preocupaciones de los demás (Thomas y Kilmann, 1974, citado de Rojas, 2007). En otras palabras, las personas afrontan los conflictos, se colocan en una de las dos dimensiones antes mencionadas. El TKI está compuesto con un total de 30 preguntas dicotómicas, con dos opciones de respuesta "A" y "B", las cuales describen comportamientos que las personas

realizar ante un conflicto. No existe respuesta correcta o incorrecta, cada respuesta describe un estilo de manejo de conflicto que la persona tiene (competir, colaborar, evitar, acomodar o compromiso). Para cada estilo, se distribuyen 12 ítems, los cuales describen comportamientos que las personas 51 realizan a un conflicto. Para calificar el cuestionario, se usa una plantilla en la cual, se marca la opción entre "A" y "B" que ha elegido el evaluado, donde en la parte superior, se encuentran los cinco estilos y en la parte izquierda las preguntas realizadas. Se suma el número de marcaciones existentes en cada estilo para determinar cuál es el estilo predominante en la persona. Cada estilo tiene 12 marcaciones, éste es el percentil más alto (100%). Una vez obtenido el total de marcaciones que cada estilo obtuvo, se sitúan en tres distintos rangos percentiles: el rango percentil alto es superior a 75% de las marcaciones obtenidas, el cual indica que es el estilo de manejo de conflicto que utiliza la persona, las puntuaciones en el rango percentil medio, se encuentran entre 25% a 75%, el cual indica que la persona utiliza ciertas características de dicho estilo, mientras que las puntuaciones menores a 25%, se consideran bajas, lo que indica que es el estilo menos utilizado por la persona. En la investigación de Rodríguez (2012), los resultados indican que el TKI posee adecuadas propiedades psicométricas, como confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0,89) y el método de dos mitades (Guttman = 0,02).

El instrumento utilizado para la recolección de datos se explicará a continuación: Se contactó por correo personal y por medio de grupos estudiantiles a los sujetos que participaran en la investigación, exponiendo los aspectos éticos como la participación voluntaria y anónima, confidencialidad y el uso de los datos puestos exclusivamente con fines académicos. La aplicación de las pruebas se llevó a cabo de manera virtual a lo largo de dos semanas teniendo una duración de aproximadamente 15 minutos por cada participante. Antes de ser resuelta, se realizó una breve presentación, se entregó el

consentimiento informado y según la aceptación, se continuo con la entrega de la ficha sociodemográfica como las pruebas. Además, se envió un correo para dudas y consultas.

Los resultados fueron analizados por medio de criterios estadísticos, esto se dio a través de las puntuaciones directas obtenidas. Se utilizó gráficos y tablas para la interpretación y explicación de los resultados que se obtuvieron, asimismo, dicha información fue procesada y analizada, respetando los procedimientos establecidos, utilizando los estadígrafos pertinentes y medidas estadísticas correspondientes, siguiendo los criterios especificados por las normas de American Psychological Association (APA). Luego de haber aplicado los instrumentos de medición, se procedió con el diseño de la base de datos en el programa informático Excel 2019 de Microsoft Office, para después realizar los cálculos estadísticos en el programa de Statistical Package for the Social Siencies SPSS 24.0 y así realizar el análisis correspondiente según los objetivos plantados.

En cuanto a los aspectos éticos, para obtener correctamente la información que se requiere en este trabajo de investigación, se entregó el consentimiento informado a los participantes, en el cual se indicaron los nombres de los responsables de la evaluación y el objetivo del estudio, además se expresó la participación voluntaria de los estudiantes mediante el siguiente texto antes de la entrega del cuestionario: "El presente estudio es conducido por Valeria Estefani Pariachi Coloma y Hilary Coronel Trujillo, estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte y tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de la carrera de Psicología de una Universidad Privada de Lima"; "He leído y conozco el objetivo del presente proyecto de investigación. Deseo participar" el participante deberá marcar sí o no para continuar con la realización de la prueba. Asimismo, a cada participante se le entrega un consentimiento informado recalando los siguientes puntos, su identidad será anónima,

la participación es de manera voluntaria y puede abandonar la prueba cuando usted crea conveniente.

La presente investigación, se elaboró teniendo en cuenta las reglas de las normas APA de la 7ma edición, cuyo manual nos permite citar de manera correcta las bibliografías que fueron utilizadas en este estudio; asimismo, se tuvo en consideración el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú, lo cual el artículo 79, señala que toda persona investigadora tiene la responsabilidad y el deber de proteger los datos de confidencialidad de los participantes, siendo estos solo utilizados con fines académicos propios de la investigación.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Análisis descriptivo de la normalidad

*Tabla 1 Índice de simetría y curtosis conjunta de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.*

Variables	Índice de simetría y curtosis conjunta ( $K^2$ )		
	Todos (n=357)	Varones (n=172)	Mujeres (n=185)
Dimensiones			
Inteligencia emocional	3.02	5.50	1.71
Intrapersonal	1.88	3.64	0.14
Interpersona	3.34	5.75	1.98
Adaptabilidad	2.44	2.79	0.25
Manejo del estrés	4.13	4.36	0.76
Ánimo general	0.99	2.11	9.62
Resolución de conflictos	8.66	6.04	2.64
Complaciente	10.08	5.98	3.67
Competidor	6.48	5.19	1.26
Compromiso	6.20	4.15	2.13
Colaborador	3.26	1.65	10.79
Evasivo	3.15	1.32	1.91

En la Tabla 1, se muestra un estadístico de forma distribución en el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores  $K^2 > 5.99$  describe una distribución diferente a la normal en los puntajes de la Resolución de conflictos y sus dimensiones complaciente, competidor y compromiso en la muestra en general; asimismo, en la resolución de conflictos en la muestra de varones y en la escala de ánimo general y la dimensión colaborador en la muestra de mujeres, decidiéndose medir la magnitud de la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman y la magnitud de las diferencias con el coeficiente de correlación biserial por rangos.

## Análisis de las relaciones

*Tabla 2. Relación entre la Inteligencia emocional y sus componentes con la resolución de conflictos en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana-2021.*

Variables	rs	Magnitud
Inteligencia emocional	.78	Grande
Intrapersonal	.62	Grande
Interpersonal	.62	Grande
Adaptabilidad	.60	Grande
Manejo del estrés	.55	Grande
Ánimo general	.49	Moderada

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 2, se evidencia una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq rs \leq 1.0$ ) entre la Inteligencia emocional ( $rs=.78$ ) y los componentes intrapersonal ( $rs=.62$ ), interpersonal ( $rs=.62$ ), adaptabilidad ( $rs=.60$ ) y manejo del estrés ( $rs=.55$ ) con la resolución de conflictos; asimismo, una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq rs \leq .50$ ) entre la escala de ánimo general con la resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.

## Análisis de las diferencias por sexo

*Tabla 3. Diferencias en la inteligencia emocional por sexo de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.*

Variables	Varones (n=172)				Mujeres (n=185)				Diferencias	
	M	Me	DE	R	M	Me	DE	R	r	Magnitud
Inteligencia emocional	60.9	62	7.8	35	56.6	56	6.2	40	.33	Moderada
Intrapersonal	12.5	13	2.3	12	11.4	11	1.9	11	.30	Moderada
Interpersonal	12.2	12	2.2	10	11.2	11	1.9	12	.28	Pequeña
Adaptabilidad	12.1	12	1.9	10	11.3	11	1.8	11	.24	Pequeña
Manejo del estrés	12.5	13	1.9	8	11.7	12	1.8	10	.25	Pequeña
Ánimo general	11.5	12	1.9	10	11.0	11	1.8	13	.14	Pequeña

*Nota:* M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; R: Rango; r: Correlación biserial por rangos.

En la tabla 3, se muestra una diferencia de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre varones y mujeres en la Inteligencia emocional ( $r=.33$ ) y su componente intrapersonal ( $r=.30$ ); asimismo, una diferencia de magnitud pequeña ( $.10 \leq r < .30$ ) en los componentes interpersonal ( $r=.28$ ), adaptabilidad ( $r=.24$ ), manejo del estrés ( $r=.25$ ) y en la escala de ánimo general ( $r=.14$ ); observándose una mediana superior en los varones respecto de las mujeres en la inteligencia emocional, sus componentes y la escala de ánimo general de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.

*Tabla 4. Diferencias en la resolución de conflictos por sexo de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana-2021.*

Variable	Varones				Mujeres				Diferencias	
	M	Me	DE	R	M	Me	DE	R	r	Magnitud
Resolución de conflictos	91.8	93	10.8	47	85.9	86	8.1	41	.33	Moderada
Complaciente	22.3	22	3.4	15	20.6	20	2.7	13	.29	Pequeña
Competidor	18.6	19	2.9	13	17.4	17	2.1	11	.26	Pequeña
Compromiso	18.4	19	2.8	14	17.3	17	2.4	12	.23	Pequeña
Colaborador	17.5	18	2.2	12	16.4	16	2.3	13	.31	Moderada
Evasivo	15.0	15	2.3	12	14.3	14	2.1	12	.19	Pequeña

*Nota:* M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; R: Rango; r: Correlación biserial por rangos.

En la tabla 4, se muestra una diferencia de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre varones y mujeres en la resolución de conflictos ( $r=.33$ ) y su dimensión colaborador ( $r=.31$ ); asimismo, una diferencia de magnitud pequeña ( $.10 \leq r < .30$ ) entre varones y mujeres en las dimensiones complaciente ( $r=.29$ ), competidor ( $r=.26$ ), compromiso ( $r=.23$ ) y evasivo ( $r=.19$ ), con una mediana superior en varones respecto de las mujeres estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana-2021.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Luego de la recolección de datos y análisis estadístico respectivo a través de las herramientas descriptivas MS EXCEL 2016 y Statistical Package for Social Sciences (SPSS V24), donde fue analizada la normalidad mediante estadísticos de tendencia central como la media, mediana y moda, una medida de dispersión en la desviación estándar y el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores  $K^2 > 5.99$ . Asimismo, se da por aceptado el objetivo del presente trabajo. Por lo cual los resultados sugieren que existe relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que las características afectivas y psicosociales que posibilitan entenderse y entender a los demás durante las situaciones cotidianas (Bar-On, 2006) tienen relación directa con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados son similares a lo reportado por Briones (2020), quien también identificó que ambas variables se relacionan significativamente, considerando que su estudio se realizó con menor tamaño de muestra y con escalas de medición distintas, lo cual indicaría que a pesar de ciertas características metodológicas, se mantiene la relación entre ambas variables.

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación existente entre el componente intrapersonal de la Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que existe relación directa entre el componente intrapersonal y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que la comprensión emocional y la generación de conducta asertiva (Bar-On, 2000)

tiene relación directa con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados son similares a lo encontrado por Muchica (2015), en su tesis llamada Relaciones entre las inteligencias emocionales y el rendimientos académicos del estudiante de los primeros ciclos de las carreras profesionales de enfermería de en Juliaca, quien identificó relación directa entre entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos, considerando que su estudio se realizó con participantes relacionados al área educativa, con menor cantidad de muestra e instrumentos distintos, lo cual indicaría que a pesar de ciertas diferencias en las características de los participantes la relación se mantiene entre las variables.

Además, el segundo objetivo específico planteado fue determinar la relación existente entre el componente interpersonal de la Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que existe relación entre el componente interpersonal y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que la capacidad de interactuar a nivel social manejando las emociones intensas, siendo responsables y apacibles (Bar-On, 2000) tiene relación directa con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados son semejantes a lo encontrado por Reyes, L. y Carrasco, D. (2015), quien encontró relación directa entre, Inteligencias emocionales predominante en el alumno de las facultades de enfermería de las universidades nacionales, tomando en cuenta que dicho estudio se realizó principalmente en estudiantes, lo cual indicaría que los componentes de capacidad emocional total, versatilidad y manejo de estrés tienen niveles de contingencia y tendrán que ser perfeccionados de la misma manera que la Inteligencia Emocional.

En relación al tercer objetivo específico, se planteó determinar la relación existente entre el componente adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados indican que existe relación entre el componente adaptabilidad y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que existe la cualidad de adecuarse a las exigencias del entorno afrontando de manera efectiva y afectiva los problemas (Bar-On, 2000), lo cual tiene relación directa con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados coinciden a lo encontrado por Argoña, R. (2020), quien también encontró relación directa entre inteligencia emocional y estilo de afrontamiento al estrés, tomando en cuenta que su estudio se realizó en estudiantes de de la Facultad de Educación de una Universidad de Lima, en un tamaño de muestra menor al presente estudio, por lo cual cabe mencionar que dichos resultados indicarían que el perfil de todo estudiante corresponde con la capacidad de adaptación ante los conflictos y estrés.

Con respecto al cuarto objetivo específico que fue determinar la relación existente entre el componente manejo de estrés de la Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que existe relación entre el componente manejo de estrés y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que la capacidad de manifestar tolerancia al estrés procurando utilizar recursos emocionales generando autocontrol (Bar-On, 2000) no tiene relación con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados son semejantes a lo reportado por Torres, I. (2021), quien concluyó que que las dimensiones Intrapersonal e

Interpersonal tiene una influencia positiva en la dimensión afrontamiento, infiriendo que el individuo presenta un óptimo afrontamiento frente a situaciones estresantes, es decir cuando comienza a sentir emociones irritantes.

Se planteó como quinto objetivo específico determinar la relación entre el componente ánimo general de la Inteligencia Emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que existe relación entre el componente ánimo general y resolución de conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto indica que la capacidad de generar una satisfacción acerca de la vida generando una perspectiva optimista de las cosas (Bar-On, 2000) tiene relación directa con el uso de técnicas o estrategias para manejar conflictos adecuadamente (Robines, 2004). Estos resultados son diferentes a lo encontrado Morales, G. (2015) por quien realizó su estudio en personal de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado en Guatemala, considerando que hace falta de autoconciencia y autorregulación de las emociones; así como de empatía y destrezas sociales.

Como sexto objetivo específico se planteó determinar las diferencias en la Inteligencia Emocional y sus componentes (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad y manejo del estrés), además la escala de ánimo general según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que sí existen diferencias en la Inteligencia Emocional y sus componentes (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad y manejo del estrés), además la escala de ánimo general según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto es diferente a lo encontrado por Garaigordobil y Oñederra (2016), quien puso en estudio la asociación entre la empatía y la competencia para arreglar conflictos, con el propósito de investigar si existen diferencias

entre sexos y cambios progresivos en empatía y resolución de problemas. Cabe resaltar que se especificó que las mujeres tienen puntuaciones superiores en cuanto a los componentes de la inteligencia emocional, en relación a los varones.

Finalmente como séptimo objetivo específico se planteó determinar las diferencias en resolución de conflictos según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Los resultados sugieren que sí existen diferencias en resolución de conflictos según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021. Esto es semejante a lo encontrado por Garaigordobil y Oñederra (2016), quien puso en estudio la asociación entre la empatía y la competencia para arreglar conflictos, con el propósito de investigar si existen diferencias entre sexos y cambios progresivos en empatía y resolución de problemas, estudiar la empatía y resolución de problemas, y notar variables específicas de empatía, concluyendo que durante la especificidad la empatía no aumenta, y durante la pubertad se reafirma un incremento con la época sin embargo únicamente en las mujeres.

Estos resultados tienen implicancias prácticas porque al conocer que la resolución de conflictos se relaciona con la inteligencia emocional en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021, posibilita que estudios posteriores desarrollen programas o módulos psicológicos que fomenten y desarrollen la adecuada inteligencia emocional y resolución de conflictos. Además, tiene implicancias teóricas ya que incrementa el bagaje de conocimientos teóricos científicos referidos a los constructos de resolución de conflictos e inteligencia emocional, así como un mayor conocimiento de la interrelación entre las variables de estudio llegando a formar parte del estado del arte de futuras

investigaciones; también tiene implicancias metodológicas ya que permite comprobar la pertinencia de los instrumentos psicológicos utilizados. Finalmente, a nivel social brinda recursos y herramientas a otros profesionales que trabajan en el ámbito educativo de nivel universitario a fin de difundir la información de este estudio y llegar a generalizarla para con ello aportar a un mayor ajuste de los futuros profesionales que desempeñarán un rol importante en la sociedad.

Las limitaciones que se presentaron en el presente trabajo fueron, Primero, el muestreo fue no probabilístico, lo cual reduce la generalización de resultados, por ello, se recomienda aplicar muestreo aleatorio en futuros estudios. Segundo, la aplicación se realizó por medio virtual reduciendo el control de los participantes, por lo cual se sugiere la aplicación de manera presencial y en grupos pequeños. Por otro lado, también se tuvo que indagar en la búsqueda de pruebas psicológicas sobre la inteligencia emocional y resolución de conflictos, con el menor número de ítems posibles, además de estar validadas en el Perú, para suministrar la aplicación. Para finalizar, no se encontró numerosas investigaciones actualizadas sobre la relación de estas dos variables y que presenten el mismo modelo teórico de este estudio.

## 4.2 Conclusiones

- Existe relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.78$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de relación directa y magnitud grande.
- Existe relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.62$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de relación directa y magnitud grande.
- Existe relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.62$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de relación directa y magnitud grande.
- Existe relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.60$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de relación directa y magnitud grande.
- Existe relación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.55$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de relación directa y magnitud grande.
- Existe relación entre el ánimo general de la inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r_s=0.49$ ), en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es relación directa y magnitud moderada .
- Existe diferencias en la inteligencia emocional y sus componentes (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad y manejo de estrés) , además la escala de ánimo general según sexo en estudiantes de una Universidad Privada

de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de magnitud moderada y pequeña con una media superior en los varones respecto de las mujeres.

- Existe diferencias en resolución de conflictos según sexo en estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2021; la cual es de magnitud moderada y pequeña con una mediana superior en los varones respecto de las mujeres.

## REFERENCIAS

Aradilla, A. (2013). *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería*. (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, España). Recuperado de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA\\_TESIS.pdf;j](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf;j)

Argoña, R. (2020). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado el 2 de noviembre de 2020, de 103 [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43484/A%c3%b1orga\\_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43484/A%c3%b1orga_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garaigordobil, M. y Oñederra, J.A. (2010). estudio la asociación entre la empatía y la competencia para arreglar conflictos. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 243-256.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Bantam books. Obtenido de [http://iespedroantoniodealarcon.es/exlibris/download/inteligencia\\_emocional\(2\).pdf](http://iespedroantoniodealarcon.es/exlibris/download/inteligencia_emocional(2).pdf) 132.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos. Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos. Obtenido de <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p26.pdf> <https://www.wont.hont>.

López M. La inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.

Morales c. Situaciones actuales de las formaciones educativas en Inteligencia Emocional en personal de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado en Guatemala, carne No. 1004081, Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29\\_0088.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0088.pdf)

Muchica, J. (2015). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del primer semestre de la carrera académico profesional de enfermería de la UANCV Juliaca 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/317/TESIS.pdf?sequence>.

Olivo V. (2017). *la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes del I Ciclo de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo Campus Lima Norte 2016-I*.

Organización Mundial de la Salud. (1948). La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p26.pdf><https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estad%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social>

Reyes, C. y Carrasco, I. (2014). *Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*. Apunt. cienc. soc., 04 (01), pp. 87-100. (Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú). Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/236>

Spearman Ch. (1909). General intelligence objectively determined and measured. *Am Psicol*; 15:201-293.

Torres, I. (2021). "Influencia De La Inteligencia Emocional Sobre El Estrés Académico En Estudiantes De Universidades Privadas De Lima En Tiempos De Pandemia. (tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Peru. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7d4e380c-e7ab-4af4-9e85-2d43b9bf0262/content>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Consentimiento Informado

# Inteligencia Emocional Y Manejo de Conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima, 2021

Estimado(a) participante:

Somos estudiantes del último año de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una universidad privada de Lima.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Si accedes a participar en este estudio, se te pedirá responder preguntas que tomarán aproximadamente 10 minutos. Tus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por ello, serán anónimas.

Asimismo, se le solicita:

- Pertenecer a una universidad privada de Lima.
- Estar inscrito en el ciclo académico 2021-1.
- Tener 20 años o más.

Por último:

La información obtenida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Inteligencia Emocional	Bar-on (2006) La inteligencia emocional se puede entender como una red de competencias emocionales y sociales que se encuentran interrelacionadas y que permiten establecer la manera como se comprende y se expresa de forma efectiva a los otros y la consecuente relación con los demás en las diferentes situaciones diarias.	Puntaje obtenido en el test sobre el conjunto de habilidades que son puestas en práctica por los estudiantes universitarios y que permiten su integración que se da efectivamente con los demás estudiantes. Involucra los Componentes Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, manejo de tensión y el ánimo en general.	Intrapersonal	3,7,10,16
			Interpersonal	1,5,13,19

			Adaptabilidad	6,9,11,14
			Manejo del estrés	2,8,12,18
			Ánimo general	4,15,17,20
Resolución de Conflictos	Según Robines (2004), La Resolución de conflictos es el "uso de las técnicas o estrategias de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto"	La variable de resolución de conflictos comprende la asertividad y la cooperación que presentan los estudiantes a la hora de resolver un conflicto.	Complaciente	1,4,15,23,25,27,29
			Competidor	3,7,10,11,16,24
			Compromiso	2,9,13,19,21,26
			Colaborador	5,12,18,20,28,30
				6,8,14,17,22.

			Evasivo	
--	--	--	---------	--

### Anexo3: Instrumentos

**FICHA TÉCNICA: Conflict Mode Instrument (TKI)**

**Título original :** Conflict Mode Instrument (TKI)

**Autores :** Kenneth W. Thomas y Ralph. Kilmann

**Año de Publicación :** 1974

**Objetivo:** Evaluar la conducta del individuo en situaciones de conflicto.

**Población:** Adultos

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 20 minutos

**Validez:** Se halló mediante el análisis factorial exploratorio el cual le permitieron verificar la estructura de los factores, utilizando el método de los componentes principales, como resultado nos explica el 66,884% de la varianza total acumulada.

**Confiabilidad:** 0,86 Consistencia Interna.

**Adaptación :** En el Perú dicha escala fue adaptada por Rodriguez, en el año 2012 con una muestra 150 profesionales de la salud de dos hospitales del Cono Norte de Lima. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de Cronbach con un valor de 0,89, y dos mitades, se obtuvo un valor de 0.790, en la primera parte, y 0.912 en la parte 2.

**FICHA TÉCNICA: Brief Emotional Intelligence Inventory for Senior Citizens**

**Titulo original:** Brief Emotional Intelligence Inventory for Senior Citizens

**Autores :** Pérez

**Año de Publicación :** 2014

**Objetivo:** Evaluar las cinco áreas de la inteligencia emocional.

**Población:** Adultos

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 10 minutos

**Validez:** Presenta una validez de 0.63 a 0.80

**Confiabilidad:** 0,89 consistencia interna.

**Adaptación :** En el Perú se adaptó dicho instrumento en universitarios (Dominguez-Lara, Merino-Soto, & Gutiérrez-Torres 2018) encontrándose índices aceptables para intrapersonal ( $r=81$ ), interpersonal ( $r=65$ ), manejo del estrés ( $r=82$ ), adaptabilidad ( $r=72$ ) y estado de ánimo general ( $r=88$ ).

## ANEXO 4: Cuestionarios

### Inteligencia Emocional Y Manejo de Conflictos en estudiantes de una Universidad Privada de Lima, 2021

Estimado(a) participante:  
Somos estudiantes del último año de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en estudiantes de una universidad privada de Lima.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Si accedes a participar en este estudio, se te pedirá responder preguntas que tomarán aproximadamente 10 minutos. Tus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por ello, serán anónimas.

Asimismo, se le solicita:  
- Pertenecer a una universidad privada de Lima.  
- Estar inscrito en el ciclo académico 2021-1.  
- Tener 20 años o más.

Por último:  
La información obtenida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

! MUCHAS GRACIAS.

#### Datos Personales

Te pedimos que seas absolutamente sincero(a) con tus respuestas, ante las siguientes preguntas

¿En qué ciclo de su carrera se encuentra? \* \*

Elegir ▾

Edad \*

20-22

23-25

26-29

30 a más

Sexo \*

Mujer

Hombre

Página 2 de 4

! Atrás    Siguiente    Borrar formulario

#### INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)

A continuación, encontrará algunas preguntas de acuerdo al manejo de conflictos. Lea detenidamente cada frase y marque el grado (1 al 4) en el que puede estar usted de acuerdo.

Donde (1) es Nunca, (2) es Algunas Veces, (3) es Frecuentemente y (4) Siempre.

Busco insistentemente ayuda de la otra persona, \* para encontrar una solución.

1.Nunca

2.Algunas Veces

3.Frecuentemente

4.Siempre

Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de \* otros.

1.Nunca

2.Algunas Veces

3.Frecuentemente

4.Siempre