

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS  
FAMILIARES EN MADRES CABEZAS DE FAMILIA DE LA COMUNA 12 DE IBAGUE

JEREMIAS CAICEDO RAMIREZ, código. 11323172  
LUISA FERNANDA VERU PAEZ, código. 1110452189

Dra. GLORIA ESPERANZA CASTELLANOS  
Directora Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
UNAD-CEAD IBAGUE  
2015

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SOLUCION DE  
CONFLICTOS FAMILIARES EN MADRES CABEZAS DE FAMILIA DE LA COMUNA 12

JEREMIAS CAICEDO RAMIREZ, código. 11323172  
LUISA FERNANDA VERU PAEZ, código. 1110452189

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN COMO OPCION DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO  
DE PSICOLOGO

Dra. GLORIA ESPERANZA CASTELLANOS  
Directora Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
UNAD-CEAD IBAGUE  
2015

**CONTENIDO**

	Página
INTRODUCCIÓN	8
Antecedentes	10
Planteamiento del problema	11
Objetivos	14
General	14
Específicos	14
Justificación	14
Marco Teórico	16
METODO	22
Enfoque de investigación	22
Tipo de investigación	23
Técnicas e instrumentos	24
Participantes	25
Procedimiento	26
RESULTADOS	27
DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
APENDICES	
Apéndice A Encuesta Sociodemografica	52
Apéndice B Cuestionario Inventario Emocional De BarOn	53
Apéndice C Cuestionario Conflictalk	57

## Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Análisis del cuestionario conflictalk	33

## Lista de gráficos

	Página
Caracterización	27
Gráfico 1. Rango de edad	28
Gráfico 2. Nivel de estudio	28
Gráfico 3. Estado civil	29
Gráfico 4. Situación laboral	29
Gráfico 5. Número de hijos	29
Gráfico 6. Tipo de vivienda	30
Gráfico 7. Tendencia de la vivienda	30
Gráfico 8. Número de personas con quien vive	30
Gráfico 9. Subsidios por parte del estado	31
Inventario emocional de BarOn	
Gráfico 10. Conocimiento de sí mismo	37
Gráfico 11. Seguridad	37
Gráfico 12. autoestima	37
Gráfico 13. Autorrealización	38
Gráfico 14. Independencia	38
Gráfico 15. Relaciones interpersonales como rasgo enmarcado dentro de la categoría del mismo nombre.	38
Gráfico 16. Responsabilidad social	39
Gráfico 17. Empatía	39
Gráfico 18. Solución de problemas	39
Gráfico 19. Prueba de realidad	40

Gráfico 20. flexibilidad	40
Gráfico 21. Tolerancia a la tensión	40
Gráfico 22. Control de impulsos	41
Gráfico 23. Felicidad	41
Gráfico 24. Optimismo	41
Gráfico 25. Categoría de las relaciones intrapersonales	42
Gráfico 26. Categoría de las relaciones interpersonales	42
Gráfico 27. Categoría de adaptabilidad	43
Gráfico 28. Categoría de manejo de presiones	43
Gráfico 29. Categoría del estado general del ánimo	43

## RESUMEN

La presente investigación de enfoque mixto Cuanti-cualitativo y de tipo descriptivo se desarrolló con el objetivo de conocer, cual es la influencia de la inteligencia emocional en la solución de conflictos familiares de las madres cabezas de familia de la comuna 12 de la localidad de Ibagué, apoyándonos en una revisión bibliográfica y una recolección de información mediante instrumentos utilizados como: la ficha socio demográfica, el inventario emocional de BarOn, y el cuestionario conflictalk, dentro del presente estudio se incluyeron una muestra poblacional 15 madres cabezas de familia.

Se identificaron las principales características, referente a las condiciones socioeconómicas y psicosociales mediante una ficha sociodemográfica, que permitió establecer las condiciones en la calidad de vida de la población. De igual manera se identificó por medio del inventario de la inteligencia emocional de BarOn, partiendo de los 5 componentes conceptuales de la inteligencia emocional y la inteligencia social, los principales rasgos emocionales y su intensidad frente a las diferentes categorías de evaluación. Finalmente se utilizó el cuestionario de conflictalk el cual fue diseñado para medir el mensaje en el manejo del conflicto, dando como resultados una serie de características que de acuerdo con los criterios de medición permitieron elaborar unos perfiles del manejo del conflicto de acuerdo con cada una de las categorías.

De acuerdo con los resultados se pudo establecer que existen errados hábitos en el manejo del conflicto y un manejo inadecuado de sus emociones.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Conflictos, Instrumentos, Emociones, Rasgos.

## ABSTRACT

This research approach mixed quantitative and qualitative descriptive and was developed with the objective to know, what is the influence of emotional intelligence in solving family conflicts of single mothers in the district 12 of the city of Ibagué, relying on a literature review and data collection by instruments used as socio demographic profile, emotional inventory Baron, and conflictalk questionnaire in the present study a population sample 15 single mothers were included.

The main characteristics concerning socioeconomic and psychosocial conditions were identified through a sociodemographic record, which allowed us to establish the conditions on the quality of life of the population. Similarly it was identified through the inventory of emotional intelligence Baron conceptual basis of the 5 components of emotional intelligence and social intelligence, the main emotional traits and their intensity against different categories of evaluation. Finally, the questionnaire conflictalk which was designed to measure the message on conflict management was used, giving as a result a number of features which, according to measurement criteria helped to develop profiles of conflict management according to each of categories.

According to the results it was established that there are wrong habits in conflict management and mismanagement of their emotions.

Keywords: Emotional Intelligence, Conflict, Instruments, emotions, traits.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordará la inteligencia emocional y su influencia en la solución de conflictos familiares específicamente en el entorno de madres cabeza de familia en la comuna 12 de la ciudad de Ibagué. Teniendo en cuenta los temas a trabajar; Inteligencia emocional, familia y solución de conflictos, se analizarán diferentes teóricos en cada una de las categorías así mismo se realizará revisión bibliográfica y de antecedentes que permita un desarrollo adecuado en el proceso y construcción del mismo. Por ello se hace necesario hacer uso de una teoría que abarque esta categoría, por lo cual se hizo uso de uno de los más avezados psicólogos en esta materia.

Teniendo como punto de partida la inteligencia emocional desde, (Goleman, 1993), quien indica la necesidad de mantener una adecuada comunicación intrapersonal e interpersonal para un mejor manejo de las emociones frente a la apropiada solución de conflictos en todos los contextos que implican comunicación asertiva.

En ese orden de ideas se deben tener muy en cuenta los conflictos, que están presentes en cada aspecto de la vida diaria, no son ajenos a ningún grupo humano ni a ninguna sociedad, por consiguiente la familia no es ajena a esta problemática, más aun si se tiene en cuenta que es aquí donde se tienen las primeras experiencias en conflictos y solución de los mismos; y, que dependiendo de la forma como se aborden se dará un aprendizaje positivo o negativo por lo cual es importante dar un adecuado manejo a las emociones dentro de este contexto buscando fortalecer positivamente las mismas. Los conflictos generalmente son vistos como una situación negativa, no obstante, son un aprendizaje básico para la vida, desde el punto de vista de la interiorización de factores determinantes a la hora de afrontar situaciones en un entorno diferente.

Este tema se desarrolla con el interés de conocer cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la solución de conflictos en familias lideradas por madres cabeza de familia frente a la solución de conflictos. De otra parte conocer los indicadores socioeconómicos presentes en la población elegida para ser intervenida frente al tema que se abordará, lo cual permitirá conocer factores importantes frente a este tema.

En el aspecto académico, como estudiantes de psicología, el interés por este aspecto radica en generar conocimiento frente a un tema complejo y que hasta hace poco viene siendo abordado y se le está dando la importancia debida, toda vez que pese a que el ser humano está dotado de coeficiente intelectual e inteligencia emocional, siempre se le daba un mayor valor a lo intelectual, restándole importancia a las emociones, lo cual de acuerdo con estudios mencionados más adelante, se ha demostrado que, las emociones son las que permiten tomar decisiones teniendo como insumo el conocimiento, es decir son un complemento para poder actuar asertivamente.

En el marco del desarrollo, desde la psicología, la investigación se realizó a través de: revisión de antecedentes, revisión bibliográfica, aplicación de instrumentos como; ficha socio demográfica, aplicación del inventario de inteligencia emocional (BarOn, 1997) y el test Conflictalk de (Kimsey y Fuller, 2003), a un grupo de madres cabeza de familia con el fin de obtener la información necesaria como insumo para una construcción adecuada del desarrollo investigativo en aras de un producto bien estructurado y que permita realizar unas conclusiones objetivas frente a este tema.

## Antecedentes

Las investigaciones en inteligencia emocional han rescatado su importancia en el ámbito educativo y organizacional; como por ejemplo “Ansiedad y Estrés laboral” (Berrocal & Díaz, 1999), “Influencias del clima familiar” (Sotil & Quintana, 2002). Estrategias de aprendizaje e inteligencia emocional en el rendimiento académico” (Álvarez & Gómez, 2010) “Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo”. Son investigaciones de gran importancia, sin embargo no relacionadas a un subtipo en particular como el modelo de familia, en especial el modelo monoparental (madre cabeza de familia), ya que el modelo de familia ha sufrido una serie de transformaciones en su estructura, pero no en sus funciones; por consiguiente, el manejo de la inteligencia emocional es un proceso que ubica a cada uno de los miembros de la familia en una permanente situación de desarrollo y reafirmación, siendo a su vez útil para la conducción sana y próspera de las relaciones no solamente con los integrantes del núcleo familiar sino también con las del contexto donde se desarrolla. En la actualidad existen estudios que corroboran esta tendencia y el papel clave de la influencia familiar en el desarrollo emocional de sus integrantes.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por algunos teóricos se establecen las principales conclusiones como son:

Mestre, Guil y Guillén (2003) y Brener y Salovey (1997) concluyen que los climas familiares cohesionados potencian el desarrollo de la inteligencia emocional en sus integrantes.

Martínez P (1999) concluye que; los climas familiares conflictivos producen en las personas déficits en su cociente emocional (Gil-Olarte et al., 2006; Guily Gil-Olarte, 2007).

Por lo tanto, se considera justificada no sólo la necesidad, sino también la importancia del diseño y puesta en marcha de esta investigación orientada al tema socioemocional que genere inquietudes y alternativas innovadoras con relación a la educación afectiva y el desarrollo humano.

## Planteamiento del problema

En los últimos siglos la sociedad ha establecido un ideal concreto para el ser humano: “Una persona inteligente”; no obstante, en las últimas dos décadas, se ha demostrado que aunque el cociente intelectual es el referente para este ideal, no es suficiente para garantizar el éxito profesional y/o de la vida cotidiana. Por tal razón, el cociente intelectual no contribuye por sí solo al equilibrio biopsicosocial del ser humano siendo las habilidades emocionales y sociales las que en su mayoría serían las encargadas de dicho equilibrio, así como del ajuste social y relacional, (Goleman, 1993).

Esta apreciación de Daniel Goleman en su libro *Inteligencia Emocional*, advierte que no es suficiente con ser intelectualmente idóneo para un buen desempeño, además se debe ser emocionalmente inteligente para poder hacer frente a las adversidades del diario vivir en función de alcanzar el éxito y, tal vez, la falta de una adecuada formación en el manejo de las emociones es la que puede conllevar al individuo a una situación socialmente vulnerable debido a múltiples conflictos que no se resuelven adecuadamente.

De acuerdo con estudios realizados por (OMS & OPS 2003), (ONU 2012), (GPI 2013); Desde hace años, Colombia se encuentra en los primeros lugares como uno de los países más violentos del mundo; aspectos como el conflicto armado, la presencia del narcotráfico, el desplazamiento forzado o la delincuencia común entre otros son factores determinantes para obtener este calificativo; no obstante, ante estos escenarios existe un factor que pese a no ser nuevo, si se ha incrementado en los últimos tiempos, la violencia en la familia: maltrato físico, verbal, psicológico, lesiones personales y hasta homicidios se presentan al interior de las familias, donde padres atacan a sus hijos o hijos a padres, jóvenes atacando a sus pares o iguales.

De igual manera jóvenes y niños a cortas edades se ven involucrados en delitos menores como hurtos, tráfico de estupefacientes, atracos y en ocasiones en lesiones personales,

pandillismo, barras bravas, consumo de sustancias psicoactivas entre otros. Hechos que sugieren la formación en valores y factores resilientes desde la infancia donde la estructura en habilidades sociales es fundamental, se estaría abordando inadecuadamente para afrontar la etapa adulta. Además de los mencionados, otro ámbito que se ve afectado es el escolar, la deserción, repitencia, bajo rendimiento académico, matoneo o bullying son categorías que se ven altamente influenciadas por el importante papel que juega el manejo emocional en los diferentes contextos.

Este panorama es una radiografía de la realidad social en Colombia. Esta situación es preocupante teniendo en cuenta que los casos que involucran a la familia son recurrentes y cada vez más graves, más aun, teniendo en cuenta que es la familia como institución la principal fuente de formación y educación en valores, hábitos y costumbres en el individuo. Por naturaleza los seres humanos afianzan su estructura personal gracias a sus acciones, las cuales devienen de la estructura familiar acorde con los modelos en los cuales han sido criados, estos van a influir de manera sustancial bien sea positiva o negativamente de acuerdo a su disposición, en aspectos que se generen en la cotidianidad para que cada individuo tengan la capacidad de afrontar de manera asertiva esas adversidades.

En la familia como en cualquier grupo humano convergen personas con diferentes tipos de carácter y criterio, por lo tanto no es indiferente al surgimiento de conflictos, en el entendido que un conflicto va mucho más allá de pensar diferente, “y suele estar ligado a sentimientos muy íntimos, a tensiones, acusaciones, falta de disposición a escuchar o de comprometerse, falta de acuerdos entre sus miembros”, (Unicef, 2003). En este sentido, para lograr una convivencia sana dentro del hogar es de vital importancia conocer estrategias creativas de solución de conflicto y, antes que todo, saber identificar cuáles son las situaciones conflictivas, poder identificar las emociones propias y ajenas frente a una situación de tensión.

Por ello los conflictos en la vida cotidiana demuestran la continua necesidad de comunicación con el otro y es allí donde se debe aprender a manejarlos principalmente, al exponerlos en el contexto familiar, donde son inevitables y que por consiguiente genera

tensiones de forma natural, pero lo que sí se puede evitar son las consecuencias negativas de estas circunstancias, gracias a que las personas tienen recursos internos innatos que dotan de capacidad para abordarlos, de no ser así; es posible aprender dichos recursos.

Una concepción equivocada que se tiene frente a los conflictos es que generalmente son tomados como aspectos netamente negativos, no obstante, los conflictos son situaciones que cada quien debe vivir permanentemente y, que se debe aprender a resolver adecuadamente lo cual por consecuencia genera un estado de cambio de acuerdo con cada individuo y sus habilidades sociales para solución.

Por todo lo anterior se hace necesario realizar una investigación con el objetivo de entender como las emociones influyen frente a situaciones de conflicto; esta investigación se proyecta a la familia como base o unidad primaria de la sociedad e institución generadora de subjetividad, toda vez que en su seno se experimentan las primeras experiencias de conflicto y es el contexto donde se generan los primeros retos en las relaciones con pares o iguales, por esta razón se propone en el marco del contexto familiar determinar qué influencia tiene la inteligencia emocional en la solución de conflictos, teniendo en cada uno de sus componentes como un modelo posible de solución eficiente.

Es ampliamente conocida y comprobada la importancia que tiene la familia en la formación y educación de sus integrantes, particularmente los más jóvenes. La familia compone de forma básica el aprendizaje de las capacidades para relacionarse, auto reconocerse y autoafirmarse, reconociendo así las emociones, pensamientos, comportamientos propios y ajenos. Aquí se compone el engranaje emocional, psicológico y social de los individuos su adaptación y autoconocimiento frente las relaciones interpersonales e intrapersonales, de igual manera estos componentes empáticos son tan significativos para la solución de conflictos como puede llegar a ser el modelo familiar y los estilos de crianza desarrollados al interior de cada núcleo.

Partiendo de la premisa que la familia es la primera escuela de formación y que los padres juegan un papel importante en la socialización de los hijos surge la necesidad de investigar la

relación entre la inteligencia emocional y la solución de conflictos generando la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la incidencia de la Inteligencia emocional frente a la solución de conflictos en madres cabeza de familia de la comuna 12 de Ibagué?

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Analizar la influencia de la Inteligencia emocional en la solución de conflictos familiares en madres cabeza de familia de la comuna 12 de Ibagué

### Objetivos específicos

- Identificar las problemáticas familiares que presentan las madres cabeza de familia de la comuna 12 de Ibagué.
- Reconocer el nivel de inteligencia emocional de las madres cabeza de familia de la comuna 12 de la ciudad de Ibagué.
- Comprender los mecanismos de solución de conflictos al interior del núcleo familiar.

### Justificación

La dinámica familiar ha tenido un cambio significativo a nivel estructural; la familia tradicional que ha sido conocida, ya no es la tendencia. Es común ver diversos modelos de familia que, debido al desarrollo social ha tenido que mutar, sin llegar a ser disfuncionales, para afrontar nuevos desafíos. Prevalece en gran medida la familia de modelo nuclear, no obstante, no siempre este modelo es lo que se espera debido a que la exigencia por mantener un mejor o

mayor estilo de vida hace que sea común que padre y madre trabajen y por tanto los hijos son criados generalmente, por un familiar o cuidador, o, en el peor de los casos solos.

Pero además existen otros tipos de familias como las monoparentales (maternas y/o paternas), como consecuencia de: divorcios, separación, abandono o viudez. Familias extensas y, algo que es importante resaltar debido a que empieza a hacer carrera un nuevo modelo de familia que está pidiendo un espacio en la sociedad y es la familia con padres del mismo sexo. Todos estos contextos necesariamente implican que los hijos requieran una especial atención y apoyo emocional que les permita desarrollar estructuralmente la manera adecuada de afrontar conflictos y desarrollarlos de manera positiva.

La familia desempeña un papel fundamental al momento de abordar las problemáticas relacionadas con los niños y adolescentes, en este primer contexto se asimilan actitudes, costumbres y valores que inciden en el desarrollo humano, social y cognitivo; por tal razón debe existir una armonía entre sus integrantes para un adecuado desarrollo formativo, en donde sus habilidades afectivo-emotivas, (empatía, temperamento, autorregulación, autocontrol) cognitivo-productivas (rendimiento escolar, laboral, creatividad, desempeño) y conativo-volitivas (actitudinal, planificación, organización) se optimicen, para que en momentos de afrontar diversas situaciones estresantes o de tensión el niño, niña o joven tenga la capacidad emocional apropiada para una solución asertiva (Mayer & Coob, 2000)

Esta investigación está orientada a conocer cuál es la influencia de la Inteligencia emocional en la solución de conflictos destacando un primer escenario “La Familia”. Una importante razón que motiva la realización de este trabajo es el apoyo que la investigación ofrecerá a la población con la cual se desarrollará, apelando por el progreso emocional de los más pequeños. A partir de los resultados se podrá reflexionar, trazar metas y planes de acción dejando producción teórica, conceptual y metodológica a la línea de investigación del programa de psicología en la UNAD “Construcción de subjetividades en el contexto familiar”, que

promueva la continuidad de investigaciones, programas, proyectos e intervenciones que beneficie a este tipo de población y su calidad de vida.

### Marco Teórico

Para desarrollar el presente trabajo de investigación de una manera adecuada y precisa, se abordan diferentes autores de acuerdo con cada una de las categorías a trabajar; inteligencia emocional, familia y solución de conflictos, a partir de los cuales se estructuran los temas principales que dan origen a este proyecto de investigación.

El estudio de la inteligencia puede hacerse desde los trabajos realizados en las distintas escuelas tradicionales en psicología, estas perspectivas manifiestan que los seres humanos estamos dotados de un conjunto de factores o rasgos de los que cada individuo dispone de maneras diversas, es así como estas diferencias intelectuales se refieren a cada uno de los factores dentro del rendimiento intelectual y emocional entre otros.

Cattell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental, (Cattell, 1903).

Thorndike propuso la inteligencia social a partir de la ley del efecto, antecesora de la hoy conocida IE. Este mismo autor estableció además de la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica (Thorndike, 1920). En la década de los treinta, Wechsler dio a conocer dos baterías de prueba: escalas para adultos (Wechsler Adult Intelligence Scale, WAIS, 1939) y escala para niños (Wechsler Intelligence Scale for Children, WISC, 1949), las cuales hoy en día son utilizadas (Evoys y Wechsler, 1981).

(Gardner, 1983), publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las inteligencias múltiples (IM), bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica - corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: la inteligencia interpersonal e intrapersonal. (Gardner, 1995) incluyó la inteligencia naturista y en 1998 volvió a modificar su teoría de las IM, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

(Mayer y Salovey, 1990) estructuraron el concepto de IE a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la IE, sus alcances y beneficios en el campo de la administración.

(Mayer y Salovey, 1995), evalúan la IE a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de auto informe de inteligencia emocional percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la IE interpersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. Este instrumento ha mostrado adecuados índices de consistencia interna y validez convergente aceptable. Los referidos autores en 1997, presentaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos). El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, califica las destrezas con las que se puede ser consciente de las propias emociones, así como de la autocapacidad para regularlas.

Para esta investigación se tomó como base el estudio de Reuven Bar-On (1997) centrado en la IE como predictor del éxito académico y social. Bar-On formula su modelo de Inteligencia Emocional más centrado en explicar los efectos que ésta tiene en el rendimiento académico, (Prieto, Ferrándiz, Ferrando, Sanchez, & Bermejo, 2008). De acuerdo con Bar-On el éxito académico depende de las diferentes inteligencias y del control que el alumno haga de sus emociones.

El Inventario de Inteligencia Emocional utilizado ha sido el EQ- I: Emotional Quotient inventory, (Baron y Parker, 2000), validado para Latinoamérica como I-CE por (Ugarriza & Pajares, 2005). Es un inventario de autoevaluación de 133 ítems que valora las siguientes habilidades: intrapersonal (comprensión de las propias emociones y su comunicación a los otros; comprende las siguientes subescalas: autoconocimiento, asertividad, independencia y auto realización); interpersonal (habilidad para entender y apreciar las emociones de los otros; las subescalas son empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales); manejo de las emociones (habilidad para dirigir y controlar las propias emociones; comprende las siguientes subescalas: tolerancia con el estrés y manejo de los impulsos); adaptabilidad (capacidad para ajustar nuestros cambios emocionales a nuevas situaciones, incluye las subescalas de flexibilidad y eficacia para resolver conflictos) y escala de estado de ánimo general (habilidad para tener una actitud positiva ante la vida; incluye una escala de optimismo y otra de felicidad), (Ugarriza & Pajares, 2005).

Es un inventario amplio que proporciona una gran información acerca de las competencias emocionales y sociales, además permite trazar un perfil social y afectivo (Bar-On, 1997; 2004) citado por (Prieto, Ferrándiz, Ferrando, Sanchez, & Bermejo, 2008).

Ahora bien con relación al contexto familiar, la psicología ha aportado varios estudios acerca del concepto de familia a través de dos avances que han realizado las escuelas y los enfoques psicológicos más difundidos en el mundo, para los cuales han nutrido diversas prácticas sociales dentro del núcleo familiar, las instituciones y los sistemas que entran en contacto con ella.

Se habla de familia como un sistema natural y evolutivo y como institución social, una herramienta de abstracciones de la conducta que permite al ser humano crear un sistema de normas que con llevan a establecer reglas de comportamiento para cada uno de sus integrantes.

A lo largo del último siglo han sido varias las corrientes y los modelos teóricos que han aportado al descubrimiento e investigaciones para explicar el cambio social en el ámbito familiar, en general cada uno de estos modelos tienen sus propias explicaciones. Entre los más significativos modelos cabe citar el psicoanálisis ya que de acuerdo con Freud (1953) habla de la familia como el contexto de las experiencias con las que trabaja el psicoanálisis, Freud busca descomponer al individuo en sus relaciones familiares, esenciales pero inconscientes.

La psicología genética de Jean Piaget y el modelo sociocultural de Vigotsky quien en 1925 plantea el aprendizaje Sociocultural, a través del cual sostiene, a diferencia de Piaget, que ambos procesos, desarrollo y aprendizaje, interactúan entre sí considerando el aprendizaje como un factor del desarrollo. Además, la adquisición de aprendizajes se explica cómo formas de socialización. Concibe al hombre como una construcción más social que biológica, en donde las funciones superiores son fruto del desarrollo cultural e implican el uso de mediadores.

Esta estrecha relación entre desarrollo y aprendizaje que Vigotsky destaca y lo lleva a formular la teoría de “*la zona de desarrollo próximo*” (ZDP). Esto significa, en palabras del mismo Vigotsky, “la distancia entre el nivel de desarrollo, determinado por la capacidad para resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz”.

Por otra parte El sociólogo Santiago Borrajo Iniesta, define el modelo de familia monoparental “formada por un adulto que vive solo con uno o más hijos a su cargo y que en su formación ha de haber seguido una de las 3 vías siguientes: fallecimiento de uno de los

cónyuges, ruptura de la pareja con hijos menores, madre soltera con uno o más hijos fuera del matrimonio”. Por su parte la socióloga Inés Alberdi (1988) define la familia mono parental como aquella “formada por personas solas con niños o jóvenes dependientes económica y socialmente a su cargo, cualquiera que sea su estado civil” (Alberdi I, 1988).

De igual manera, de acuerdo con Valladares (2008) la “Familia” no se refiere exclusivamente al matrimonio, también se consideran como familias las uniones consensuales, además puede faltar un progenitor. Así mismo en la familia no solo se presentan los hijos en común, pueden existir adopciones e hijos de uniones anteriores. Por otra parte, actualmente la madre desarrolla actividades laborales fuera del hogar mientras que el padre puede implicarse activamente en el cuidado y la educación de los hijos. No obstante, cada día es común observar una reducción del número de hijos y las familias reconstituidas debido al divorcio y la separación. Por todo esto, se debe considerar el hecho de que la familia se ha diversificado tanto en su composición como en su estructura y tipología (Valladares, 2008).

En Colombia durante las dos últimas décadas, los conflictos se han incrementado notablemente, persistiendo los factores sociales que sirven de base para las condiciones que motivan la forma como la sociedad ha evolucionado, es así como varios de estos conflictos se han manejado por fuera de la justicia formal; por lo que se hace necesario realizar un recorrido por los diversos conceptos de conflictos que es definido como un estado generado por tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés entre otras (Fuquen Alvarado, 2003).

De acuerdo con (Suarez M, 1996) lo considera como un proceso interaccionar que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer o sencillamente disolverse, plantea que el conflicto y su oportuna solución se da de una forma recíproca donde participan de manera formal e informal las partes involucradas. , por otra parte (Ander-Egg, 1995) sostiene que es un proceso social el cual dos o más personas en razón de tener intereses,

objetos y modalidades diferentes procuran exponer sus necesidades y dar solución pertinente a la problemática presentada.

Ahora bien, con relación a los conflictos, Para (Smith y Mackie, 1995), “el conflicto es una percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes, es considerado por la otra como perjudicial”.

(Bonilla G, 1998) considera el conflicto como una situación social, familiar de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción, que no es más que la oposición de dos o más partes, grupos étnicos sociales y culturales o sencillamente la manifestación de incompatibilidades frente algún asunto que le compete.

El psicólogo Joseph Redorta (2007) define el conflicto como el problema donde se ven involucrados procesos cognitivos y emocionales, en el que dos individuos perciben metas que son incompatibles dentro de su relación de interdependencia. Redorta refiere cinco niveles o clases de conflictos: intrapersonal, interpersonal, grupal, inter grupal y social. Según Fernández Millán J.M. (2010), para hablar de conflicto, deben darse las siguientes circunstancias: “Que haya interacción de al menos, dos individuos o grupos; que se perciba o exista una incompatibilidad entre las metas, conductas, intereses, o valores propios o del otro y que se perciba una situación como injusta o incompatible por al menos, una de las partes”.

Conflictalk; Instrumento para medir los estilos de mensajes de resolución de conflictos en jóvenes y adolescentes (Kimsey & Fuller, 2003). Autoinforme diseñado para identificar el estilo de abordaje del conflicto en jóvenes y adolescentes. Mide tres estilos de resolución de conflictos: enfocado en sí mismo (AG. agresivo: implica estar centrado en sí mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia, frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria); enfocado en el problema (CO. cooperativo: implica mostrar interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro, el interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa), y enfocado en los otros (PA. evitativo: implica pensar que el conflicto siempre es malo, frente al conflicto se actúa de forma

pasiva). Presenta 18 frases que podrían expresarse en una situación de conflicto, y se solicita que el adolescente puntúe cada frase en una escala de 1 a 5, indicando con ello desde "nunca digo cosas como esa" (1) hasta "casi siempre digo cosas como esas" (5), (Garaigordobil & Maganto, 2011)

## MÉTODO

### Enfoque

Para el desarrollo de esta investigación, se optó por el enfoque mixto Cual-quantitativo, ya que de acuerdo con (Brinberg y McGrath 2004), citados por (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006), las investigaciones que se incluyen dentro del enfoque mixto, conocidas como investigaciones de metodología sintética interpretativa o de enfoque multimodal, desarrollan igualmente procesos de recolección y análisis de datos, solo que suman a estos la vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, involucrando la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa. Este enfoque permite tener una perspectiva más precisa de un fenómeno dado. Puede conocerse tanto la frecuencia, amplitud y magnitud de un fenómeno, como su profundidad y complejidad, (Palencia, 2012).

La elección del enfoque, según Creswell (2005, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2006), puede deberse a distintos factores relacionados con el planteamiento o el interés del investigador. · Que el enfoque armonice o se adapte más al planteamiento del problema. Si se quiere establecer una tendencia, se optara primero por un enfoque cuantitativo, pero si se quiere obtener también un entendimiento profundo, se optara por el cualitativo, (UNAD, 2007).

En este punto es necesario debe tenerse en cuenta que existen distintos niveles en la investigación, a saber: Nivel de los hechos, cuando el interés del investigador se centra en hechos concretos, los comportamientos de los sujetos o los elementos, sus hábitos o los eventos de un momento dado. Entonces el enfoque de la investigación opta por poner en evidencia de cuanto acontece, ocurre o se hace, (UNAD, 2007).

Para esta investigación partiremos del Nivel de las causas, cuando el interés está en evidenciar la relación de dependencia o la influencia de las categorías de Inteligencia Emocional sobre la solución de conflictos, y corroborar que esta influye en el desarrollo de una consecuencia posterior el conflicto intrafamiliar.

Partiendo de una metodología pertinente para lograr cada uno de los objetivos propuestos en esta investigación. Ya que se requiere describir analizar y comprender rasgos determinantes en las madres cabezas de familia de la comuna 12 de Ibagué al momento de dar solución a una situación de conflicto.

#### Tipo de investigación

De acuerdo con el proyecto a desarrollar, se establece que es una investigación de tipo descriptivo, ya que consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de la forma de afrontamiento y reconocimiento de emociones y comportamientos de las madres cabezas de familia, al igual que obtener los resultados específicos y sistematizados, buscando así información clara y características específicas de la población objeto de estudio.

De acuerdo con Avendaño P, la finalidad de una investigación descriptiva no es más que identificar, reconocer y mostrar por medio de tratamientos estadísticos o categorización de la información por medio de matrices de análisis comparable con otras fuentes y una información detallada de las características del ser humano.

Por lo tanto la investigación descriptiva busca la interpretación correcta de los hechos, siendo esta el punto de partida de un trabajo que busca destacar los rasgos más importantes de los fenómenos encontrados en la población objeto de estudio; teniendo en cuenta lo anterior se tendrá los criterios necesarios para direccionar la investigación y cumplir con los objetivos

propuestos, con el fin de identificar, reconocer y determinar la influencia de la inteligencia emocional en la solución de conflictos familiares en las madres cabezas de familia.

### Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información presentada en la investigación se utilizaron tres instrumentos que fueron: una ficha sociodemográfica, el inventario de inteligencia emocional BarOn y el cuestionario Conflictalk.

#### Ficha socio demográfico

Para la recolección de información en la presente investigación se diseñó una ficha socio demográfica, la cual consiste en obtener una serie de información de las condiciones de vida de cada una de las madres cabezas de familia, con quienes se llevara a cabo los procesos fundamentales durante esta investigación y así poder realizar una mejor interpretación de los resultados obtenidos, logrando conocer ciertas características sociales de su entorno y composición familiar. (Apéndice A)

#### Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn

Se aplicó el inventario de inteligencia emocional de BarOn, con el objetivo de conocer el nivel de Inteligencia emocional que maneja cada una de las personas participantes, con el propósito de evaluar las categorías que se abordaran en la investigación. Tomando como base la estandarización para latino América del BarOn IC-E, realizada por Nelly Ugarriza y Liz Pajares 1997, en Perú, Lima metropolitana. (Apéndice B)

## Cuestionario de Conflictalk

Cuestionario de auto informe para identificar el estilo del mensaje en el conflicto; cuyo objetivo es conocer la manera de comunicarse desde la propia perspectiva en el manejo del conflicto y los estilos de afrontamiento ante situaciones problema. Orientado al problema, desde la percepción de los demás pero enfocado en sí mismo, Kimsey y Fuller, (2003). (Apéndice C)

La validación de los instrumentos aplicados, se realizó a un grupo de 5 personas cada uno a quienes se les dio las instrucciones necesarias para que realizaran las observaciones e inquietudes necesarias con el fin de corregirlo de manera eficaz y hacerlo más claro a la hora de su aplicación con la población.

## Participantes

Para el desarrollo de esta investigación, se tomó un universo de 65 personas, usuarios del hogar comunitario mi arco iris, de las cuales se sacará una muestra poblacional de 15 madres cabeza de familia de la comuna 12 de la ciudad de Ibagué. Se tomó esta muestra, teniendo en cuenta las obligaciones de las participantes y sus actividades laborales, las cuales por su condición de cabeza de hogar, les dificulta acudir fácilmente a las actividades que conllevan la investigación.

De acuerdo con esta población y su ubicación, se considera adecuado el contexto, teniendo en cuenta que son familias en condición social vulnerable, de estratos uno y dos, en su mayoría en condiciones socioeconómicas desfavorables donde prevalece el desempleo, la falta de oportunidades educativas para los jóvenes, falta de presencia del estado en programas de prevención, así mismo, se deben poner a prueba las competencias emocionales para poder afrontar de manera asertiva las adversidades de su diario vivir, ya que estas familias se ven permanentemente expuestas a factores de riesgo como delincuencia común, microtráfico de estupefacientes, pandillismo, entre otros factores.

## Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se establecieron 4 fases que se mencionan a continuación:

### Fase 1 Reconocimiento:

En una población universo de 65 familias del hogar comunitario mi arco iris se identificó la población objeto de estudio las cuales son 15 madres cabezas de familia de la comuna 12 de la ciudad de Ibagué.

### Fase 2 Planeación:

Se realizó un cronograma de actividades para el diseño, encuentros y aplicación de cada uno de los instrumentos, de acuerdo con las necesidades observadas y teniendo en cuenta la revisión teórica que soporta el presente ejercicio desde los aspectos disciplinares.

### Fase 3 Ejecución, aplicación de los instrumentos:

Las participantes firmaron de manera voluntaria el consentimiento informado, para la aplicación de cada uno de los instrumentos mencionados en la investigación, de acuerdo a la ley 1090 del 2006. De igual manera, se aplicaron los instrumentos descritos (ficha sociodemográfica, inventario de inteligencia emocional de BarOn y el instrumento para medir los estilos del mensaje en el manejo del conflicto “conflictalk”

### Fase 4 Análisis de la información:

Teniendo como base la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos se realizó un proceso de interpretación, sistematización y análisis de los resultados obtenidos, este proceso se hizo desde el enfoque de investigación mixto “cuali-cuantitativo”.

### Fase 5 Socialización:

Presentación de los resultados obtenidos mediante el proceso investigativo a la comunidad educativa y a la población objeto de estudio.

Dentro de los aspectos éticos se tuvo en cuenta que al iniciar la investigación, los participantes recibieron la información correspondiente del estudio y la utilidad de los resultados, explicando la naturaleza, el propósito de la aplicación de los instrumentos, la absoluta reserva y confidencialidad de la información, la cual será utilizada única y exclusivamente por los investigadores con fines netamente académicos dentro de la presente investigación, siendo esta participación de manera voluntaria y, por lo mismo, cualquiera de ellas puede rehusarse si así lo considera.

Se contó con la asesoría y el conocimiento de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, bajo la supervisión y apoyo de la tutora a cargo para dar inicio a la investigación.

## RESULTADOS

Teniendo en cuenta los instrumentos aplicados en el en la investigación, a continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno ellos con el fin de establecer y Analizar la influencia de la Inteligencia emocional en la solución de conflictos familiares en madres cabeza de familia de la comuna 12 de Ibagué.

### Ficha socio demográfico

La ficha socio demográfica aplicada tuvo 10 preguntas, las cuales se consideraron necesarias para poder obtener datos concretos frente a algunos temas fundamentales para la

investigación, en ese sentido, se realiza el análisis de estas respuestas, con el fin de conocer las cifras a las cuales se les hará un análisis complementario frente a los demás instrumentos.

Los promedios de edad están entre los 18 y 42 años, teniendo en cuenta que es una población variada para poder diversificar de mejor manera los datos recolectados, orientados a una mayor confiabilidad de la información. En ese orden de ideas, se observa que la mayoría de la población objeto de estudio se encuentra en el rango de los 18 a 22 años con un 40%, seguido de los rangos entre 28 a 32 años y 33 a 37, cada uno con un 20%, lo que permite inferir que se trabajó una población de adultos jóvenes en su mayoría. Ante esta situación queda pendiente establecer si este factor tiene o no alguna relevancia dentro de la investigación.

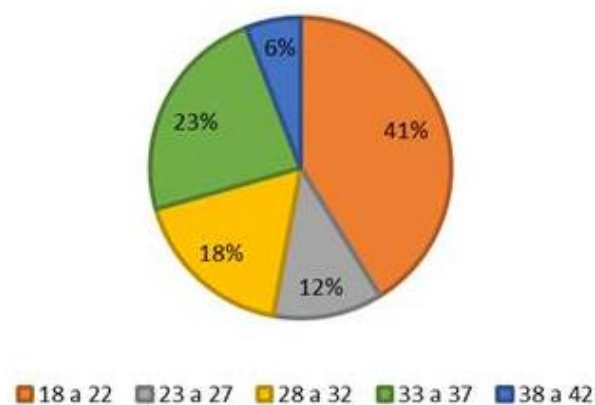


Figura 1. Rango de edad

En cuanto al nivel de estudio que tiene cada una de las encuestadas, se logró conocer que el 45% de ellas han cursado estudios de bachillerato frente a un 40% que han realizado una carrera de tecnología en algún área de trabajo, observando con sorpresa que tan solo un 13% tiene estudios primarios, lo que permite observar que la población tiene unas condiciones educativas aceptables en su entorno.

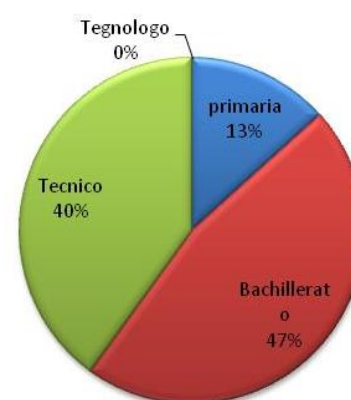


Figura 2. Nivel de estudio

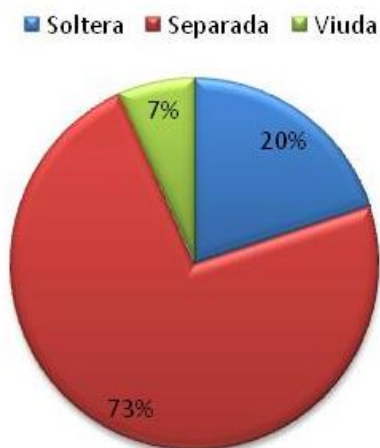


Figura 3. Estado civil de las entrevistadas

Teniendo en cuenta que la población objeto de intervención son madres cabeza de familia, es decir todas son familias mono parentales, se consideró pertinente para la investigación conocer cada uno de los estados de esa condición civil, encontrando que el 73% de las encuestadas han estado en unión marital y se han separado de sus parejas, mientras que el 20% son madres solteras, es decir nunca han tenido una

pareja en convivencia, de igual manera se destaca un caso de viudez.

Frente a la situación laboral las cosas están parejas ya que un 46% tiene un empleo formal frente a un 40% de trabajadoras independientes, destacando que estas labores se relacionan en su mayoría con la venta ambulante de productos, mientras que la tasa de desempleo es de tan solo del 7% al igual que las trabajadoras eventuales.

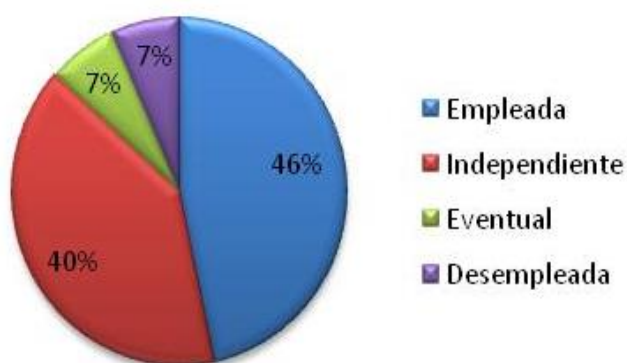


Figura 4. Situación laboral

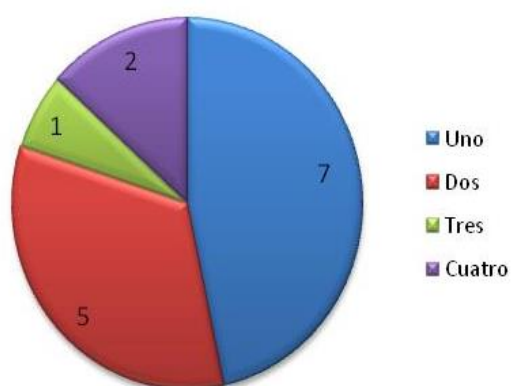


Figura 5. Número de hijos

Un aspecto muy importante dentro de esta investigación es conocer el número de hijos que tiene cada una de las madres objeto de intervención, destacando que en su mayoría tiene solamente un hijo con un lo que equivale al 46%, seguido por las que tienen 2 hijos con un 34% coincidiendo con los datos de los rango de edades predominantes, es decir, madres jóvenes que en su mayoría, están empezando a conformar familia.

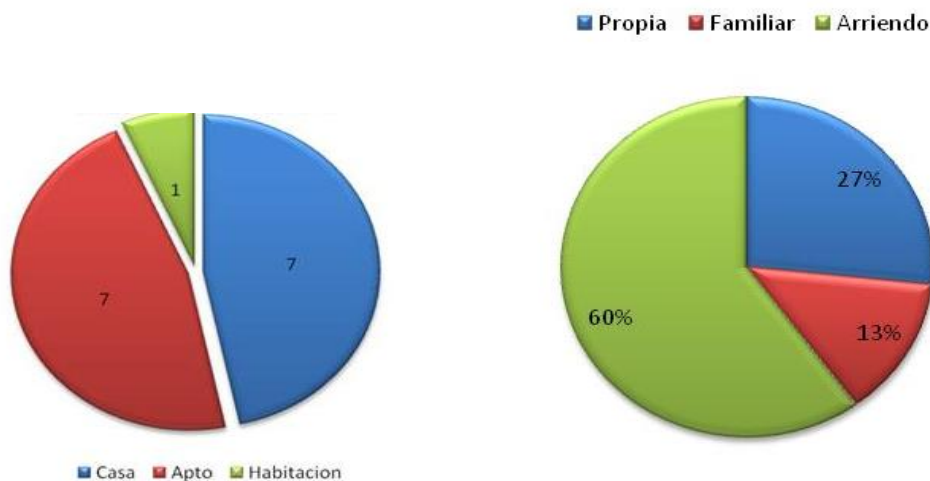


Figura 6. Tipo de vivienda

Figura 7. Tendencia de la vivienda

En relación con el aspecto de la vivienda, se puede mencionar que las cifras de quienes residen en casa están iguales a quienes residen en apartamentos. Ahora bien, se observa una marcada tendencia al pago de arriendo con un 60% en esta condición, frente a un 27% que habitan casa propia, mientras que un 13% residen en vivienda familiar.

Otro aspecto que será de gran ayuda es el número de personas con quienes viven estas familias, es decir cuántos comparten la misma vivienda, encontrando que el 60% vive con más de cuatro personas en la misma vivienda mientras que el 40% viven con tres personas o menos, esta información se considera importante, debido a que generalmente a mayor número de personas en convivencia, mayor es el número de conflictos que se presentan.

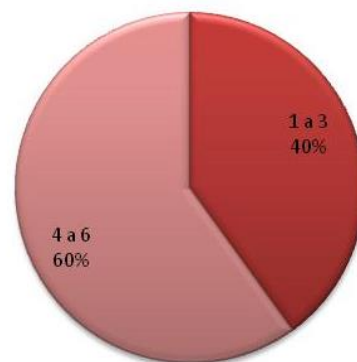


Figura 8. Número de personas con quien vive

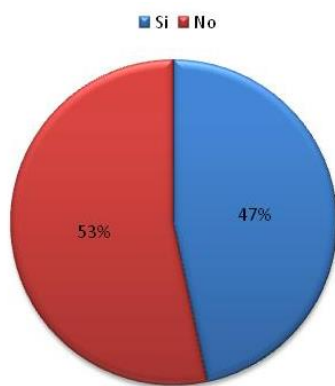


Figura 9. Porcentaje de quienes reciben subsidios o ayudas del gobierno

Por último se indago sobre si esta población recibe algún tipo de ayuda o subsidio por parte del estado, encontrando que el 53% no reciben ningún tipo de beneficio, frente al 47% que si los recibe, (familias en acción), lo cual indica que existe una tendencia al abandono estatal frente a este tema, considerando que son familias en situación de vulnerabilidad y en condiciones de inequidad frente a la ayuda del gobierno.

### Análisis ficha Sociodemográfica

El cuestionario ficha sociodemográfica fue aplicada a 15 madres cabeza de familia de la comuna 12 de la ciudad de Ibagué, quienes tienen sus hijos inscritos en el hogar comunitario mi Arcoíris del barrio el Galán. Este instrumento se compone de 10 preguntas orientadas a conocer información concerniente a la situación psicosocial, socioeconómica, composición familiar, condiciones y calidad de vida.

Mediante los resultados obtenidos se pudo identificar que los rangos de edad oscilan entre los 18 y 42 años, en ese mismo sentido se evidencia que la edad predominante de la población 18-22 años, lo cual indica que son mujeres jóvenes en su mayoría. Teniendo en cuenta que en este rango de edades son madres de 1 y 2 hijos en algunos casos, se puede inferir que algunas de ellas estuvieron en gestación antes de los 18 años, es decir tuvieron un embarazo adolescente, y consecuentemente es posible que tuviesen que interrumpir sus estudios para afrontar un nuevo rol. Otro aspecto que llama la atención es que el 70% de ellas son separadas, es decir, en algún momento de su vida tuvieron una relación marital con una pareja estable, pero que no se logró consolidar y terminaron en una nueva condición como ser cabezas de familia con todas las responsabilidades y exigencias que esto implica.

En cuanto a los niveles de educación los resultados muestran una aceptable condición frente al acceso a la misma, en el sentido que el 45% han estudiado bachillerato, el 40% han estudiado una técnica y tan solo el 15% únicamente ha estudiado la primaria. No obstante, estos resultados tienen otra lectura, debido a qué, quienes han estudiado el bachillerato, no han logrado terminarlo lo interrumpieron en el grado noveno y/o decimo, lo cual puede estar relacionado con lo que se mencionaba anteriormente, la posibilidad de un embarazo adolescente y, frente a quienes han estudiado las técnicas en algunos casos tampoco han culminado debido a falta de recurso para poder continuar este proceso formativo. Esto permite inferir que no todas ellas han tenido las mismas posibilidades de acceso a la educación que conlleve una superación personal en aras de mejorar su calidad de vida, esto sería el resultado de condiciones adversas como: factores económicos, adquisición de nuevas responsabilidades y falta de oportunidades.

A demás de la falta de oportunidades en el sector educativo, se debe mencionar que la mayoría de ellas vive en arriendo en apartamento o vivienda compartida, lo que hace más vulnerable esta población, pero es oportuno resaltar que el 50% de ellas cuenta con un subsidio o ayuda del estado, como familias en acción, que les otorga una partida de \$130.000 bimensuales si tienen hijos menores de entre 0 a 8 años y de \$90.000 si la edad de los menores está entre 8 años y un mes a 16 años.

Tabla 1

Análisis del cuestionario conflictalk

<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
Participante 1 Perfil Cooperativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 3,11,12,17 lo que hace que sea de perfil cooperativo enfocado en el problema	Muestra interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro. El interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.
Participante 2 Perfil Agresivo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 1,9,10,16,18 lo que hace que sea de perfil agresivo enfocado hacia si mismo	Este centrado en sí mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia. Frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria
Participante 3 Perfil Evitativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 4, 6, 13, 14,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa.
Participante 4 Perfil Cooperativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 3, 5, 11, 12,17 lo que hace que sea de perfil cooperativo enfocado en el problema.	Muestra interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro. El interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.
Participante 5	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del	Muestra interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración

Perfil Cooperativo	conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 3,5,11,12,17 lo que hace que sea de perfil cooperativo enfocado en el problema	con el otro. El interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.
Participante 6	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 1,9,10,18 lo que hace que sea de perfil agresivo enfocado hacia si mismo.	Este centrado en s mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia. Frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria.
Perfil Agresivo		
Participante 7	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 2, 13, 14,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa.
Perfil Evitativo		
Participante 8	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 2, 4, 13, 14,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa
Perfil Evitativo		
Participante 9	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 1,8,9,10,16,18 lo que hace que sea de perfil agresivo enfocado hacia si mismo	Este centrado en s mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia. Frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria
Perfil Agresivo		
Participante 10	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 2, 4, 13,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa
Perfil Evitativo		
Participante 11	Según las respuestas dadas por el	Muestra interés por la causa del conflicto y por

Perfil Cooperativo	entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 3, 7, 11, 12,17 lo que hace que sea de perfil cooperativo enfocado en el problema.	identificar concretamente el problema en colaboración con el otro. El interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.
Participante 12 Perfil Cooperativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 3, 5, 7, 11, 12,17 lo que hace que sea de perfil cooperativo enfocado en el problema	Muestra interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro. El interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa
Participante 13 Perfil Evitativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 4, 6, 13, 14,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa
Participante 14 Perfil evitativo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 4, 6, 13, 14,15 lo que hace que sea de perfil evitativo enfocado en los otros.	Piensa que el conflicto siempre es malo, querer que la otra persona sea feliz. Frente al conflicto actúa de forma pasiva y evitativa
Participante 15 Perfil agresivo	Según las respuestas dadas por el entrevistado frente al estilo de abordaje del conflicto se evidenció congruencia entre las preguntas 1,9,10,18 lo que hace que sea de perfil agresivo enfocado hacia si mismo	Este centrado en sí mismo, queriendo que las cosas se hagan a la manera propia. Frente al conflicto se actúa de forma agresiva y autoritaria

---

### Análisis general Conflictalk.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario conflictalk y con relación a los posibles efectos sobre los estilos de abordaje frente al manejo del conflicto, el presente estudio evidenció que el 50% de las madres cabezas de familia responden en su mayoría los ítems 2,4,6,13,14,15, del cuestionario, los cuales se encuentran centrados en la otra parte involucrada, es decir que el sujeto asume actitudes de acomodación emitiendo mensajes con los que manifiesta su voluntad de pasar por alto el problema y satisfacer a la otra parte.

El 30% de la población asume una actitud cooperativa o asertiva es así como se encuentran centrados en el problema teniendo un manejo adecuado frente al conflicto, el sujeto emite mensajes en los que asume una actitud de colaboración considerando que el conflicto se puede resolver satisfaciendo los intereses de ambas partes sin arriesgar la relación y, el 20% restante afirma que es mejor encontrarse enfocado en sí mismo lo cual permite actuar de una manera agresiva como mecanismo de defensa. Es decir el sujeto asume una actitud agresiva frente al conflicto.

Por lo tanto se puede identificar mediante las respuestas dadas y los resultados obtenidos que la muestra poblacional no maneja los conflictos de una manera asertiva, permitiendo que terceros opinen sobre la solución de la problemática o que de una manera directa o indirecta actúe de una manera evitativa.

### Resultados Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn IC-E

Análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de medición de la intensidad en los rasgos de la inteligencia emocional, haciendo énfasis en el conocimiento de sí mismo y la intensidad del conjunto de rasgos, con el fin de poder identificar estos factores y poder determinar su importancia en la solución de conflictos a nivel familiar.

Para este análisis se realizó una distribución general de las respuestas en cada uno de los rasgos característicos, compilando estos datos en el conjunto de la muestra:

Frente al rango de conocimiento de sí mismo, se puede observar que los valores de las respuestas están distribuidas en partes iguales en cuanto a resultados, toda vez que la intensidad del rango esta en porcentajes muy cercanos, entre un 33% y 34% en cada categoría, lo cual no es indicador concluyente en este rasgo.

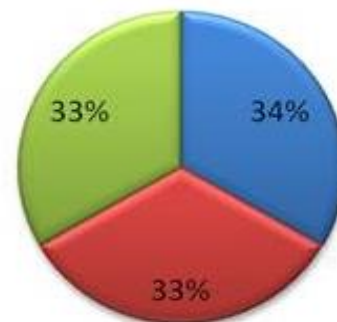
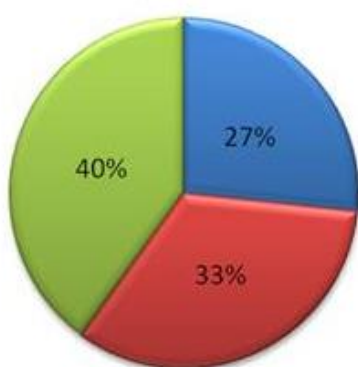


Figura 10. Conocimiento de sí mismo.

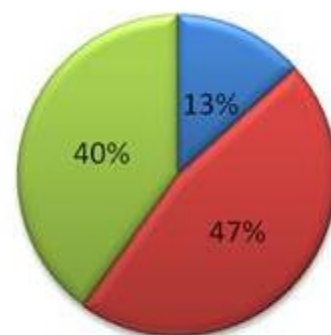


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 11. Seguridad

Frente a este rasgo la intensidad alta prevalece con un marcado 40% frente a un 27% con intensidad baja, lo cual es indicador de que la mayoría de las entrevistadas manejan un rasgo de seguridad adecuado frente a una eventual adversidad.

En cuanto a este rasgo, prevalece la intensidad elevada en su mayoría, con un 40% frente a un 13% de intensidad baja confirmando que se maneja una alta autoestima dentro del grupo de entrevistadas, es decir que pese a las adversidades y dificultades estas no las dejan disminuir su amor propio.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 12 Autoestima.

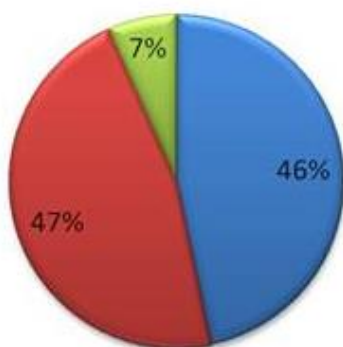


Figura 13 Autorrealización

Este rasgo presenta una intensidad baja en su mayoría, con un 46%, lo que permite inferir que las entrevistadas no se sienten realizadas, lo cual concuerda con la información inicial frente a los datos sociodemográficos obtenidos mediante ese instrumento.

Esta categoría muestra unos valores de prevalencia en la independencia de las evaluadas, ya que un 27% en la intensidad de este rasgo indica que hay coherencia frente a la condición de madres cabeza de familia, ya que deben trabajar para obtener los ingresos necesarios y poder proveer el sustento a su núcleo familiar.

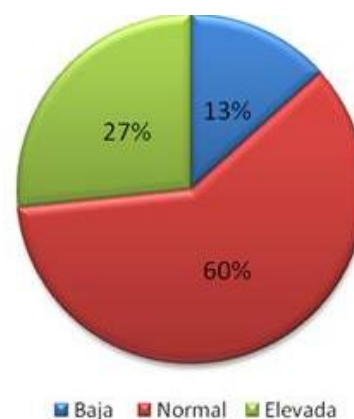


Figura 14. Independencia

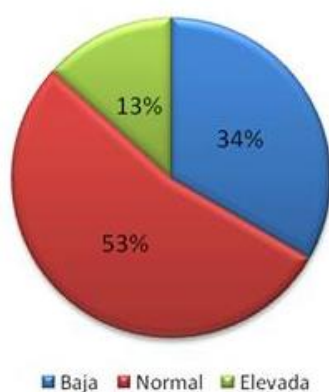
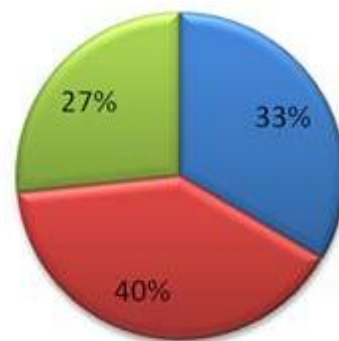


Figura 15. Relaciones interpersonales como rasgo, enmarcado dentro de la categoría del mismo nombre.

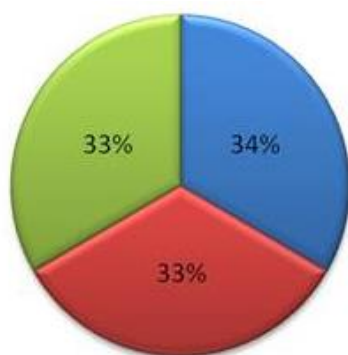
Frente a este aspecto se tiene nuevamente la tendencia a la baja intensidad en el rasgo, con un 34%, frente a un 13% de intensidad elevada, lo que permite inferir que este resultado es un indicativo de la poca interactividad de esta población, tal vez en atención a sus obligaciones y necesidades las cuales están orientadas a otras prioridades.

Este rasgo perteneciente a la categoría de habilidades interpersonales, muestra una intensidad baja de 33%, frente a una intensidad alta de 27% lo cual indica que esta categoría presenta falencias lo que se puede traducir en dificultades al momento de afrontar situaciones que impliquen toma de decisiones frente a una problemática determinada.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 16. Responsabilidad social.

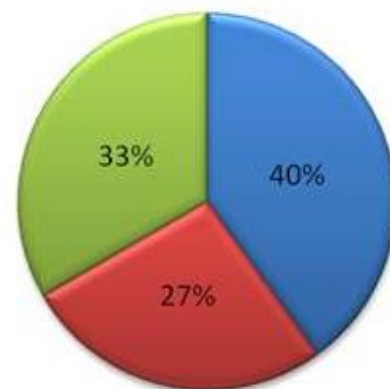


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 17 Empatía.

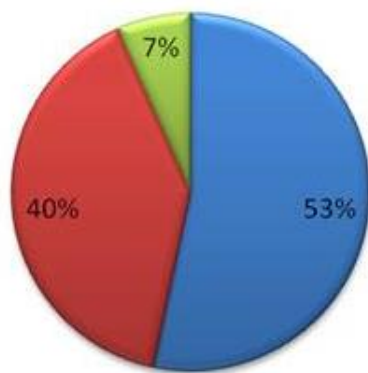
Continuando con la categoría de las relaciones interpersonales el rasgo de la empatía tiene una intensidad baja prevalente con 34% frente al 33% de intensidad alta, esto demuestra que cada una de las categorías están equivalentes en intensidad por lo cual no es posible establecer la prevalencia.

Esta categoría es una de las más importantes en la investigación, debido a que trata directamente una de las variables objeto de estudio como es la solución de conflictos y, como se observa la prevalencia en la intensidad es con tendencia baja con un 40%, lo cual es el valor más alto frente al 33% de intensidad elevada lo que permite inferir que no existe una adecuada solución de los problemas que deben afrontar cuando se les presenta.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 18. Solución de problemas.

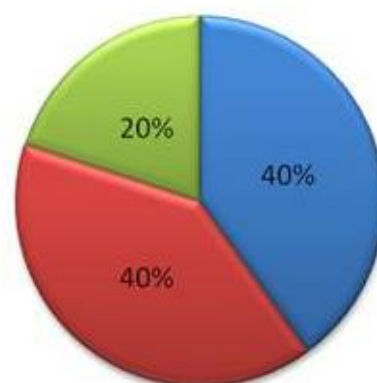


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 19 Prueba de la realidad.

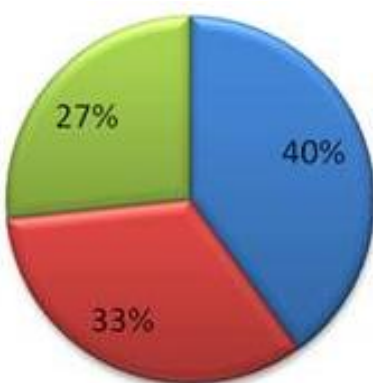
Esta categoría es una de las más afectadas con intensidad baja, mostrando un 53% frente a un escaso 7% de intensidad elevada en el rasgo, esto permite inferir que la población no está centrada en los hechos reales frente a los conflictos y los maneja inadecuadamente, ya que al estar dentro de la categoría de la adaptabilidad permite inferir que presentan falencia en este aspecto.

Dentro de la categoría de la adaptabilidad está el rasgo de la flexibilidad, la cual también tiene prevalencia de intensidad baja de un 40% frente a la intensidad elevada del 20% esta categoría concuerda con el rasgo anteriormente descrito, ya que ambos tienen una tendencia baja en la intensidad del mismo.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 20. Flexibilidad.

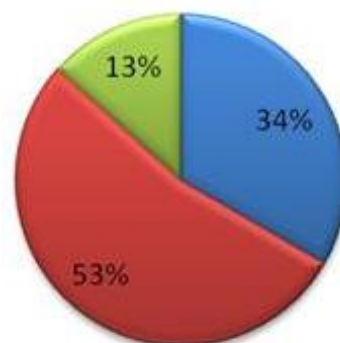


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 21. Tolerancia a la tensión.

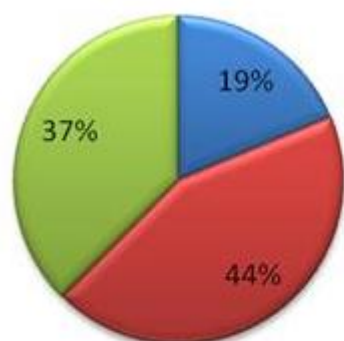
Como ha sido tendencia en otros rasgos, este también tiene un predominio en la intensidad baja, ya que el porcentaje más alto es la intensidad baja con un 40%, superando ampliamente la intensidad elevada, lo cual es un factor predominante en casi todas las respuestas. Esta tendencia se relaciona directamente con la manera como se reacciona frente a situaciones estresantes que requieran la toma de decisiones.

Este rasgo tiene una prevalencia dentro de la clasificación normal en su mayor porcentaje 53%, no obstante, esta seguida por la intensidad baja con un 34% frente a un 13% de intensidad elevada del rasgo, lo cual muestra una prevalencia de más de la mitad en la intensidad entre la baja y elevada respectivamente.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 22 Control de impulsos.

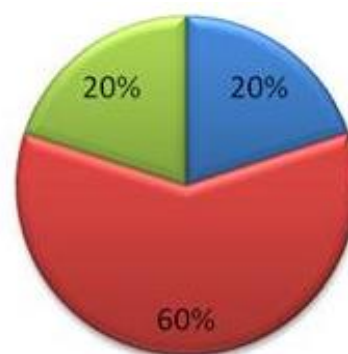


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 23. Felicidad.

Este rasgo muestra un predominio dentro del parámetro de lo normal 44%, seguido por un 37% de intensidad elevada y en último lugar la intensidad baja con el 19% restante, lo cual indica que a pesar de las situaciones emocionales que esta población enfrenta en su diario vivir, este rasgo prevalece por sobre las adversidades.

En cuanto al optimismo la situación es más compleja, ya que los dos extremos tanto alta como baja intensidad del rasgo, están iguales con 20% cada uno, dejando la mayor parte; 60% restante en la condición de normalidad, esto permite inferir que el optimismo en esta población es percibido de maneras diferentes.

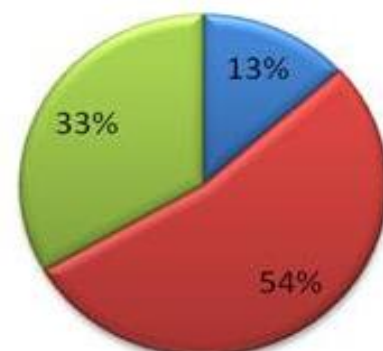


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 24. Optimismo.

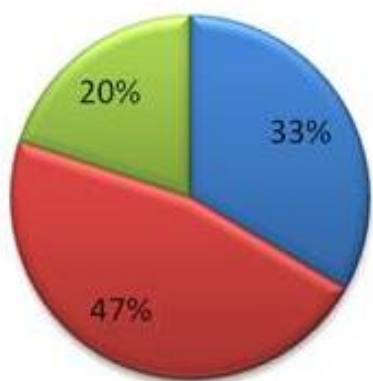
De acuerdo con la intensidad en los rasgos vistos en las anteriores figuras, se logra interpretar las categorías de acuerdo con cada una de las preguntas orientadoras en cada rasgo que indican la intensidad en las respuestas.

La categoría de relaciones intrapersonales, está regida por los rasgos descritos en las figuras: 10 conocimiento de sí mismo; 11 seguridad; 12 Autoestima; 13 Autorrealización y 14 independencia. En este primer grupo de respuestas el rasgo de intensidad tiene predominio elevado, ya que dos de los cinco rasgos están en este indicador, mientras que solo uno de ellos está con Tendencia baja y los dos restantes están dentro del rasgo de intensidad normal, lo cual permite inferir que la población objeto de estudio presenta un nivel de relaciones consigo misma adecuado con tendencia positiva dentro del ámbito emocional.



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 25. Categoría de las relaciones intrapersonales.



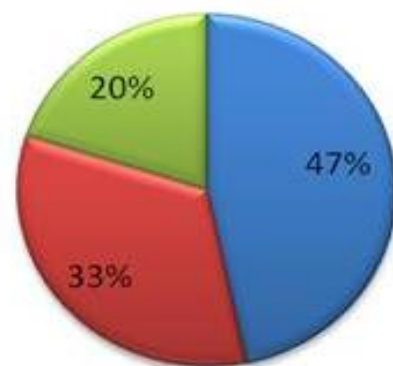
■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 26 Categoría de las relaciones interpersonales.

conflictos.

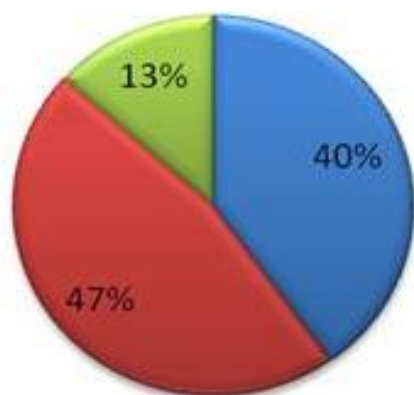
Para la categoría de relaciones interpersonales, esta descrita en los rasgos representados en las figuras: 15 relaciones interpersonales; 16 empatía y 17 responsabilidad social. De acuerdo con estos rasgos se logra observar que las respuestas presentan un nivel de intensidad bajo ya que en dos de las gráficas los porcentajes más altos tienen intensidad baja y el otro restante está dentro de lo normal, lo cual da un predominio a la baja, que se puede traducir en un nivel de inteligencia emocional inadecuado que puede influir negativamente en las relaciones interpersonales de esta población y que puede ser un factor importante a la hora de afrontar los

La categoría de adaptabilidad está conformada por los rasgos descritos en las figuras 18; solución de problemas, 19; prueba de realidad y 20; flexibilidad, las cuales de acuerdo con los gráficos analizados, tienen una tendencia en intensidad baja, lo cual es indicador de falencias en la adaptabilidad a la hora de afrontar conflictos



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 27. Categoría de la adaptabilidad.

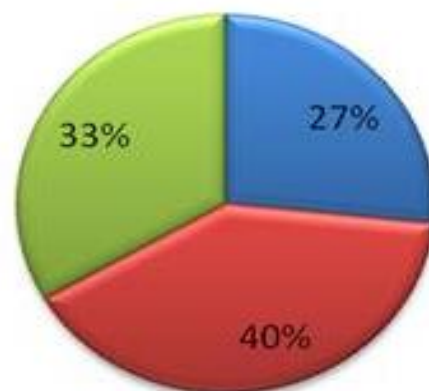


■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 28. Categoría del manejo de presiones.

La categoría de manejo de las presiones está descrita en las figuras 21; tolerancia a la tensión y 22; control de los impulsos. De acuerdo con la información obtenida en estos rasgos, la categoría se encuentra en un nivel de intensidad baja, toda vez que ambos rasgos arrojan la misma tendencia, lo cual podría ser un indicador de un inadecuado manejo de las presiones frente a un conflicto.

Esta categoría está conformada por los rasgos de las figuras 23; felicidad y 25; optimismo; los cuales de acuerdo con los análisis de cada uno de estos rasgos se obtuvo una igualdad en los porcentajes de intensidad, no obstante, en el rasgo de felicidad se observa una tendencia en la intensidad alta es decir las personas se consideran felices pese a los problemas



■ Baja ■ Normal ■ Elevada

Figura 29. Categoría del estado general del ánimo.

## DISCUSIÓN

Esta investigación se planteó principalmente conocer la influencia que tiene la inteligencia emocional en la solución de los conflictos a nivel intrafamiliar, teniendo como base los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, en el cual se identifica la influencia de la inteligencia emocional frente a la solución de conflictos, se pudo comprobar que esta población tienen un manejo inadecuado en la solución de conflictos, debido a que no cuentan con técnicas y estrategias que le permitan gozar de una apropiada inteligencia emocional. Quien pasa por alto el poder de las emociones es lamentablemente infeliz, (Goleman, 1993).

De otra parte, los resultados obtenidos muestran que existe relación en los instrumentos aplicados; es decir se evidencio una baja inteligencia emocional que concuerda con una prevalencia en los perfiles del manejo del conflicto (evitativo y agresivo), que pueden tener una relevancia si se tiene en cuenta que las condiciones psicosociales de la población que también son vulnerables.

En síntesis la población presento una serie de rasgos característicos que indican que no tienen una adecuada tolerancia a las presiones o el estrés, lo cual fue evidenciado con los resultados obtenidos de los instrumentos de medición, en inteligencia emocional y en el cuestionario del lenguaje en el conflicto. Resultados que concuerdan con la teoría de (Cattell y Shieir 1961) citados por (Cao, Cobo, & Romero Cagigal, 1983), el sujeto tiene tendencia a reaccionar de forma ansiosa con cierta independencia de la situación en que se encuentra (Cao, Cobo, & Romero Cagigal, 1983). Por lo cual las madres cabeza de familia objeto de evaluación, dejan que terceras personas tomen decisiones por ellas en la solución de sus conflictos intrafamiliares.

Otro de los factores que llaman la atención es la manera como se manejan las relaciones interpersonales, las cuales de acuerdo con la medición están en un nivel de intensidad baja, lo

que permite inferir que no se adaptan a los grupos con facilidad, como lo permite interpretar el hecho de que el 70% de las evaluadas ha tenido pareja y se han separado es decir no se adaptaron a una relación marital. Esto lo plantea Thordike citado por (Garaigordobil & Maganto, 2011) como la habilidad para comprender y manejar otras personas y para involucrarse en interacciones sociales, (Macias, 2002). Esto se confirma con las tendencias en los rasgos empatía y prueba de la realidad los cuales son bajos, lo que indica que; no poseen la habilidad para reconocer emociones y sentimientos derivados de las relaciones entre personas o grupos, Howard Gardner, citado por (Macias, 2002).

Todos estos conceptos los podemos sintetizar en los planteamientos de Daniel Goleman, que, indica que las emociones influyen sobre las decisiones que tomamos, es decir la inteligencia emocional hace que el individuo tome decisiones basado en los conocimientos y la experiencia que posee (coeficiente intelectual), no obstante, dependiendo del estado de las emociones así se influenciara el intelecto en las decisiones, (Goleman, 1993).

Finalmente desde el concepto del psicólogo Joseph Redorta (2007) quien define el conflicto como el problema donde se ven involucrados procesos cognitivos y emocionales, en el que dos individuos perciben metas que son incompatibles dentro de su relación de interdependencia. Partiendo de los niveles del conflicto de Joseph Redorta, en el nivel de comunicación y percepción existen varias coincidencias con esta investigación. La edad predominante en el estudio es de 18 a 22 años, lo cual puede ser un elemento en esta categoría que podría partir de la poca experiencia de la población en cuanto al manejo y afrontamiento de situaciones problema, esto conjugado con la convivencia en grupos de familia extensa, la baja tolerancia a la frustración y la presión, el inadecuado manejo en el control de impulsos y la baja empatía, son factores que pueden encausar inapropiadamente las emociones hacia un inadecuado manejo del conflicto, en concordancia con Redorta citado por (Mercado & Gonzalez, 2008), se determina que las experiencias e interpretaciones que son mal percibidas,

## CONCLUSIONES

Se identificaron las principales problemáticas de la población: en su mayoría son madres jóvenes (18-22 años), separadas (70%), no poseen vivienda, residen en arriendo o casa compartida, conviven con varias personas diferentes a su núcleo familiar.

Se logro conocer que las madres cabeza de familia de la comuna 12 de Ibagué, presentan un nivel de inteligencia emocional bajo, con falencias principalmente en los rasgos de autorrealización, responsabilidad social, empatía, solución de problemas, tolerancia, control de impulsos, flexibilidad y en la prueba de la realidad, lo cual es un indicador de una inteligencia emocional baja.

Se estableció la manera inadecuada en que las madres cabeza de familia de la comuna 12 de la ciudad de Ibagué afrontan los conflictos intrafamiliares, permitiendo que otras personas decidan ante una situación de conflicto que involucre su núcleo, demostrado en los porcentajes manejados desde el instrumento Conflictalk, que arrojó que el 40% tiene un perfil evitativo y un 27% tiene un perfil agresivo en el manejo del conflicto, lo que permite concluir que el 67% de la población tiene dificultades en esta categoría.

Es decir que la Inteligencia emocional tiene una gran influencia en la acertada manera de afrontar los conflictos intrafamiliares, ya que dependiendo de la intensidad en los rasgos que definen la IE, afecta la toma de las decisiones frente a una situación de tensión.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con el proyecto, siendo este un referente para otras investigaciones que permitan mejorar la calidad de vida de la población objeto de estudio, de manera tal que estas necesidades o problemáticas sean expuestas a la sociedad y que a su vez sea una oportunidad de desarrollar programas de prevención y promoción.

Brindar capacitaciones sobre inteligencia emocional que permita mejorar el manejo de las emociones frente al conflicto permitiendo así que las persona no solo sean intelectualmente idóneas para su desempeño laboral, si no que además tenga unas buenas herramientas que les permitan manejar los conflictos de manera asertiva.

Por último cabe resaltar que los proyectos investigativos son de gran importancia para nuestra universidad ya que permite realizar propuestas de intervención y conocer sus necesidades y así mejorar la calidad de vida de la comunidad en sus diferentes contextos.

## REFERENCIAS

- Alvarez, Adenys; Gomez, Ingrid Carolina; Universidad del Valle, Cali, (Colombia);. (2011). *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales*. Recuperado el 22 de mayo de 2015, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80118612006>
- Cao, A. d., Cobo, J., & Romero Cagigal, I. (1983). *El constructo ansiedad en psicología: una revisión*. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de Dialnet: [www.Dialnet-ElConstructoAnsiedadEnPsicologia-65892.pdf](http://www.Dialnet-ElConstructoAnsiedadEnPsicologia-65892.pdf)
- Fuquen Alvarado, M. E. (21 de octubre de 2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de Revista Tabula Rasa.org: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). *Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia, revista latinoamericana de psicología vol43, n2*. Recuperado el 3 de julio de 2015, de Scielo.org.co: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342011000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342011000200005&script=sci_arttext)
- Goleman, D. (octubre de 1993). *Inteligencia Emocional*. (K. S. Editorial, Ed.) Recuperado el 29 de Agosto de 2014, de Books.google: [http://books.google.com.co/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+de+daniel+goleman&hl=es&sa=X&ei=7m51VK\\_uHsmogwSZoIDwDw&ved=0CBsQ6wEwAA#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20de%20daniel%20goleman&f=false](http://books.google.com.co/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+de+daniel+goleman&hl=es&sa=X&ei=7m51VK_uHsmogwSZoIDwDw&ved=0CBsQ6wEwAA#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20de%20daniel%20goleman&f=false)
- Instituto nacional de Medicina Legal. (2006). *Impacto social de la violencia intrafamiliar*. Recuperado el 18 de enero de 2015, de Medicina legal.gov.co: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33850/9+Violenciaintrafamiliar.pdf/10708fa9-efb1-4904-a9e6-36377ca8a912>
- Jadue J, G. (10 de junio de 2003). *Transformaciones familiares en Chile: Riesgo creciente para el desarrollo emocional, psicosocial y la educación de los hijos*. Recuperado el 13 de

noviembre de 2014, de Scielo: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100008&script=sci_arttext)

Lopez Bringas, Patricia; Robles estrada, Erika; Universidad Autonoma de Mexico. (11 de febrero de 2013). *Relaciones intrafamiliares en madres e hijos - psicologia de la familia*. Recuperado el 2 de noviembre de 2014, de Revista de Psicologia cientifica: <http://www.psicologiacientifica.com/relaciones-intrafamiliares-madres-hijos/>

Lopéz, Veronica; universidad autonoma de Madrid. (noviembre de 2007). *La Inteligencia Social: Aportes Desde su Estudio en Niños y Adolescente con Altas Capacidades Cognitivas*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de Scielo.cl: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282007000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282007000200002)

Macias, M. A. (diciembre de 2002). *Las Multiples inteligencias*. Recuperado el 3 de abril de 2015, de Redaly.org: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301003.pdf>

Martinez Perez, M., Alba Perez, L., & Sanabria Ramos, G. (marzo de 2010). *Interrelación dialéctica entre calidad de vida y motivaciones relativas a la salud*. Recuperado el 8 de noviembre de 2014, de Scielo.sld.cu: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252010000100016&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252010000100016&script=sci_arttext)

Mejia, Julio;. (2008). *Epistemologia de la investigación social en América latina desarrollos en el siglo XXI*. Recuperado el 2 de noviembre de 2014, de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/101/10103101.pdf>

Mercado, A., & Gonzalez, G. (febrero de 2008). *La teoría del conflicto en la sociedad contemporanea*. Recuperado el 7 de abril de 2015, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>

Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E., & Esteban Martinez, C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional*. Recuperado el 20 de abril de 2015, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>

- Nuñez, I. (febrero de 2002). *Inteligencia emocional en las entidades de información. ¿Cómo encauzar los afectos en bien de la organización?* Obtenido de Scielo:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352002000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000100006)
- Nussbaum, M. (6 de junio de 2006). Emociones humanas y vida política. (J. S. Reason, Entrevistador) Obtenido de Sin Permiso:  
<http://www.sinpermiso.info/textos/index.php?id=582>
- Orengo, J. (agosto de 2012). *Perspectiva cognoscitiva teoría socio cultural Lev Vigotsky*. Recuperado el 24 de noviembre de 2014, de Suagm.edu:  
[http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/Reserva\\_Profesores/janette\\_orengo\\_educ\\_173/Teoria\\_%20Sociocultural\\_%20de\\_%20Vygotsky\\_agosto\\_2012.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/Reserva_Profesores/janette_orengo_educ_173/Teoria_%20Sociocultural_%20de_%20Vygotsky_agosto_2012.pdf)
- Palencia, M. (2012). *UNAD Modulo metodologia de la investigación*. Recuperado el 2 de junio de 2015, de Dadataca.unad:  
[file:///C:/Users/JEREMIAS/Downloads/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_MODULO-1.pdf](file:///C:/Users/JEREMIAS/Downloads/Metodologia_de_la_Investigacion_MODULO-1.pdf)
- Prieto, M. D., Ferrándiz, C., Ferrando, M., Sanchez, C., & Bermejo, R. (agosto de 2008). *Inteligencia emocional y alta habilidad*. Recuperado el julio de 2015, de Dialnet: <Dialnet-InteligenciaEmocionalYAltaHabilidad-2663024.pdf>
- Ruiz, Y. (s.f.). *Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial*. Recuperado el 5 de noviembre de 2014, de Universitat Jaume:  
<http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/19.pdf>
- Salmeron Wilchez, P. (2002). *Evolución de los conceptos sobre inteligencia. Planteamientos actuales de la inteligencia emocional*. Recuperado el 19 de abril de 2015, de Redalyc.org:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600506>
- Sotil Briosó, A., & Quintana Peña, A. (1 de julio de 2002). *Influencias del clima familiar, estrategias de aprendizaje e inteligencia emocional en el rendimiento académico*. Recuperado el 8 de octubre de 2014, de sisbib.unmsm.edu.biblioteca central Pedro Zulen:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v05\\_n1/pdf/a03v5n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v05_n1/pdf/a03v5n1.pdf)

- Torres Laborde, J. L., & Colombia, U. d. (julio-diciembre de 2003). *El nuevo papel de la psicología en la solución de conflictos*. Recuperado el 28 de marzo de 2015, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301201.pdf>
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. Recuperado el 27 de mayo de 2015, de [www.Redalyc.org](http://www.Redalyc.org):  
<http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- UNAD. (Diciembre de 2007). *modulo de paradigmas de la investigación social*. Recuperado el 29 de Octubre de 2014, de [Unad.edu.co](http://Unad.edu.co):  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401526/Modulo\\_401526.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401526/Modulo_401526.pdf)
- UNAD; Miranda, Miguel; Rodriguez Alarcon , Erika Jazmin;. (2008). *Modulo de intervención psicosocial en la familia*. 98-106. Bogota, Volombia.
- UNAD; Morales Torres, Nidia Lucia; Velez, Mercedes;. (2013). *Modulo del curso Inteligencia y Creatividad*. Recuperado el diciembre de 2014, de [Dadateca.unad.edu.co](http://Dadateca.unad.edu.co):  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe\\_archivo/mdulo\\_\\_inteligencia\\_y\\_creatividad.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe_archivo/mdulo__inteligencia_y_creatividad.html)
- Unicef, Chile;. (mayo de 2003). *Te suena familiar: Aprender a resolver nuestros conflictos*. Recuperado el 14 de mayo de 2015, de Unicef Chile:  
<http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/11%20Resolver.pdf>
- Universidad de Oviedo y Ministerio de trabajo y asuntos sociales España;. (2006). *Estrategias para prevenir y afrontar conflictos en las relaciones familiares (padres e hijos)*. Recuperado el 9 de marzo de 2015, de [observatoriodelainfancia.msssi.gob.es](http://observatoriodelainfancia.msssi.gob.es):  
<http://www.observatoriodelainfancia.msssi.gob.es/documentos/Estrategias-prevenir-afrontar-conflictos.pdf>
- Whaley Sanchez, J. (agosto de 2003). *Reseña de "Violencia intrafamiliar. Causas biológicas, psicológicas, comunicacionales e interaccionales"*. Recuperado el 5 de febrero de 2015, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/105/10503217.pdf>

## Apéndice A.

## ENCUESTA SOCIODEMOGRAFICA

## Información personal

<b>Nombres y Apellidos</b>	
<b>Ocupación</b>	
<b>Escolaridad</b>	
<b>Edad</b>	
<b>Fecha de aplicación</b>	

## CARACTERIZACION SOCIOFAMILIAR

<b>Estado civil</b>	Soltera ( ) Viuda ( )	Divorciada ( ) Separada ( )	
<b>Número de hijos a cargo</b>	1 ( ) 4 ( )	2 ( ) 5 ( )	3 ( )
<b>Tipo de vivienda</b>	Casa ( ) habitación ( ) otros ( )	apartamento ( ) Inquilinato ( )	
<b>Tipo de tendencia de la vivienda</b>	Propia ( ) en arriendo o subarriendo ( ) ocupante de hecho o poseedor ( )	familiar ( ) ( )	compartida ( )
<b>Número de personas que conforman el núcleo familiar y conviven en la misma vivienda</b>	Entre 1 y 3 ( ) más de 6 ( )	de 4 a 6 ( )	

<b>Condición especial de la madre cabeza de familia</b>	Victima del conflicto ( ) Victima de desastres naturales ( )	con discapacidad ( )
<b>Pertenece a población prioritaria</b>	Sisben ( ) Ninguno ( )	red unidos ( )
<b>Actualmente se encuentra</b>	En gestación ( ) Ninguna ( )	lactando ( )
<b>Recibe subsidios de familia</b>	Si ( )	no ( )
<b>Que beneficio recibe</b>	Nutrición ( )	educación ( )

## Apéndice B

---

## CUESTIONARIO

### INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

#### INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

#### **INSTRUCCIONES**

Lee cada una de las frases y seleccione **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (de 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso. **Marca con una X el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted. **NO** como le gustaría ser, **NO** como le gustaría que otros le vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
  2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
  3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
  4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
  5. Me agradan las personas que conozco.
  6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
  7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
  8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
-

- 
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
  10. Soy incapaz de demostrar afecto.
  11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
  12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
  13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
  14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
  15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
  16. Me gusta ayudar a la gente.
  17. Me es difícil sonreír.
  18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
  19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
  20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
  21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
  22. No soy capaz de expresar mis ideas.
  23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
  24. No tengo confianza en mí mismo(a).
  25. Creo que he perdido la cabeza.
  26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
  27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
  28. En general, me resulta difícil adaptarme.
  29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
  30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
  31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
  32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
  33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
  34. Pienso bien de las personas.
  35. Me es difícil entender como me siento.
  36. He logrado muy poco en los últimos años.
  37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
  38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
  39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
  40. Me tengo mucho respeto.
  41. Hago cosas muy raras.
  42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
  43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
  44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
  45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
  46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
  47. Estoy contento(a) con mi vida.
  48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
  49. No puedo soportar el estrés.
  50. En mi vida no hago nada malo.
  51. No disfruto lo que hago.
  52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
  53. La gente no comprende mi manera de pensar.
  54. Generalmente espero lo mejor.
  55. Mis amigos me confían sus intimidades.
-

- 
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
  57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
  58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
  59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
  60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
  61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
  62. Soy una persona divertida.
  63. Soy consciente de cómo me siento.
  64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
  65. Nada me perturba.
  66. No me entusiasman mucho mis intereses.
  67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
  68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
  69. Me es difícil llevarme con los demás.
  70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
  71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
  72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
  73. Soy impaciente.
  74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
  75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
  76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
  77. Me deprimó.
  78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
  79. Nunca he mentado.
  80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
  81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
  82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
  83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
  84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
  85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
  86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
  87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
  88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
  89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
  90. Soy capaz de respetar a los demás.
  91. No estoy contento(a) con mi vida.
  92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
  93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
  94. Nunca he violado la ley.
  95. Disfruto de las cosas que me interesan.
  96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
  97. Tiendo a exagerar.
  98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
-

99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me enredo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

## Apéndice C

## Conflictalk

A continuación se presentan 18 frases que pueden ser expresadas en una situación de conflicto, lee las frases e informa en qué medida sueles decir cosas como las que se indican en las frases. Da una puntuación de 1 a 5, donde: 1 sería que "tú nunca dices cosas como las que dice la frase" y 5 sería que "casi siempre dices cosas como esas". Marca con X tu respuesta.

Preguntas	Nunca 1	A Veces 2	Con Cierta Frecuencia 3	Muy Frecuentemente 4	Casi Siempre 5
1. ¿No te das cuenta de lo estúpido que eres?					
2. No se me da bien esto. Simplemente, no sé cómo hacer que te sientas mejor					
3. ¿Qué está pasando? Necesitamos hablar					
4. No te sirvo de ayuda. Nunca sé qué decir					
5. Tenemos que concretar eso					
6. Quisiera que pudiéramos evitar todo este asunto					
7. Vamos a hablar sobre esto y encontrar una solución					
8. ¡Cállate! ¡No tienes razón! No voy a escucharte					
9. ¡Es culpa tuya! Y no voy a ayudarte					
10. Harás lo que yo te digo. ¡Te voy a obligar!					
11. Funcionará si trabajamos juntos					
12. Trabajaremos para sacar esto adelante					
13. De acuerdo, me rindo, lo que tú quieras					
14. No quiero hacer esto nunca más. Vamos cada uno por su lado					
15. Esto no va a ninguna parte, olvidemos todo el asunto ¿De acuerdo?					
16. Si no quieres hacerlo, olvidalo; ya se lo pediré a algún otro					
17. Necesitamos concretar juntos cuál es el problema					
18. No puedes hacer nada. Apartate de mi camino y déjame hacerlo.					