



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Habilidades emocionales en el manejo de conflictos de  
usuarios internos de un Centro Materno Infantil Limeño, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Betalleluz Aguirre, Felimon ([orcid.org/0000-0002-3486-8970](https://orcid.org/0000-0002-3486-8970))

**ASESORA:**

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris ([orcid.org/0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

**CO-ASESOR:**

Dr. Bullón Solís, Omar ([orcid.org/0000-0002-7614-2254](https://orcid.org/0000-0002-7614-2254))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a dios por sus bendiciones, A mis padres que ya no están, a mi esposa e hijos por ser la fuerza para no darme por vencido.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme la ocasión de seguir fortaleciendo mis conocimientos. Así mismo a la Universidad César Vallejo y a todos los docentes por sus enseñanzas

## Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Validación de juicio de expertos	20
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de las habilidades emocionales.	23
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de las habilidades emocionales según dimensiones.	24
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje del manejo de conflictos.	25
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje del manejo de conflictos según dimensiones	25
Tabla 6 Información de prueba de ajuste de los modelos.	26
Tabla 7 Estimación de parámetros	27
Tabla 8 Información de prueba de ajuste de los modelos.	28
Tabla 9 Estimación de parámetros	28
Tabla 10 Información de prueba de ajuste de los modelos.	29
Tabla 11 Estimación de parámetros	29
Tabla 12 Información de prueba de ajuste de los modelos.	30
Tabla 13 Estimación de parámetros	31
Tabla 14 Información de prueba de ajuste de los modelos.	32
Tabla 15 Información de prueba de ajuste de los modelos.	32
Tabla 16 Información de prueba de ajuste de los modelos.	33
Tabla 17 Estimación de parámetros	34

## Índice de gráficos y figuras

	Página
Figura 1 Percepción de la variable habilidades emocionales.	23
Figura 2 Percepción de las habilidades emocionales según dimensiones.	24
Figura 3 Percepción de la variable manejo de conflictos.	25
Figura 4 Percepción de la variable manejo de conflictos según dimensiones	26

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. La investigación presenta un diseño no experimental de un enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional causal, donde se utilizó dos instrumentos del cuestionario, aplicado una población de 138 usuarios, con una muestra 102 usuarios. Dentro de los resultados descriptivos se observó que según la percepción de los usuarios se ubicó en el nivel bajo a las habilidades emocionales con 37,3%, y un 36,3% en el nivel medio al manejo de conflictos.

Los resultados inferenciales se encontraron una significancia 0.00 la cual implica la incorporación del modelo regresión logística ordinal; y también se encontró la dependencia del manejo de conflictos según indica el coeficiente en un 31,1% de las habilidades emocionales esto según el estadístico de Nagelkerke. Finalmente, se aceptó la hipótesis de investigador, pues según los resultados las habilidades emocionales en el nivel "bajo" se asocia con el manejo de conflictos en el nivel "bajo". Se concluyó, mencionando que existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Palabras clave:** Habilidades emocionales, manejo de conflictos, motivación, autocontrol y empatía

## **Abstract**

The present research aims to determine the influence of emotional skills on the conflict management of the internal users of the Maternal and Child Center Mexico, 2022.

The research presents a non-experimental design of a quantitative approach, cross-sectional and causal correlational, where two instruments of the questionnaire were used, applied a population of 138 users, with a sample of 102 users. Within the descriptive results, it was observed that according to the perception of the users, emotional skills were located at the low level with 37.3%, and 36.3% at the middle level to conflict management.

The inferential results were found a significance 0.00 which implies the incorporation of the ordinal logistic regression model; and the dependence of conflict management as indicated by the coefficient was also found in 31.1% of emotional skills this according to the Nagelkerke statistic. Finally, the researcher's hypothesis was accepted, because according to the results emotional skills at the "low" level are associated with conflict management at the "low" level. It was concluded, mentioning that there is an influence of emotional skills in the conflict management of the internal users of the Maternal and Child Center Mexico, 2022.

**Keywords:** Emotional skills, conflict management, motivation, self-control and empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante muchos años, saber gestionar racionalmente nuestras emociones ha sido de gran importancia en diversas áreas de la vida humana. Hoy, con el advenimiento del llamado virus (COVID-19) que causó la pandemia, la práctica de esta habilidad es más necesaria. Especialmente en el campo de la salud. Esto se debe a que la nueva realidad ha causado un estado de depresión, ansiedad, estrés e incluso síndrome de agotamiento en los trabajadores de la salud. Este contexto pone de relieve situaciones de conflicto que no logran ese objetivo y, por lo tanto, causan una falta de atención a los usuarios externos (Huarcaya, 2020).

Los estudios han demostrado que el coeficiente intelectual no es un predictor válido del rendimiento laboral. Si bien la agilidad mental y cognitiva es importante, se ha demostrado que la eficiencia y el éxito de un equipo de trabajo en realidad están impulsados por las habilidades emocionales. En este sentido, Goleman (1996) señaló que la gestión emocional ayuda a los trabajadores a vivir en armonía, resolver conflictos y trabajar en equipo para lograr los objetivos organizacionales. Esto se puede demostrar en una variedad de contextos internacionales y nacionales.

A nivel internacional, según los supuestos de Puertas et al. (2018), el problema emocional de los usuarios internos está aumentando, dando lugar a casos de enfermedad mental con incidencia (22%). Esto se debe a una mala gestión emocional. Además, Alvarado et al. (2021) realizó un estudio en Chile que una gran proporción de trabajadores de la salud experimentan síntomas de angustia psicológica, depresión e ideación suicida debido a la falta de manejo de conflictos.

Por otro lado, Camarena (2020) en un estudio realizado en Perú mostró las habilidades o inteligencia emocional de los médicos, especialmente en el campo de la hospitalización por COVID 19. Esto conduce a una mala gestión de conflictos. Además, Marquina (2020) señaló que el personal interno de primera línea tiene altos niveles de estrés que afectan la salud mental. Por lo tanto, está completamente desarrollado. Esto resulta del uso inadecuado de sus emociones. De lo anterior, podemos deducir la importancia de utilizar las habilidades emocionales y cómo afecta a la gestión de conflictos.

Estas situaciones se pueden observar en los usuarios internos del Centro Materno Infantil México. El personal del centro de salud tiene relaciones interpersonales ineficientes y un manejo deficiente de los conflictos. Esto se refleja en una falta de empatía, confianza y escucha activa; Del mismo modo, el personal está estresado, irritable, preocupado, ansioso e insoportable en la frustración. Esto se refleja en el comportamiento impulsivo que muestran algunos trabajadores al prestar atención a los usuarios externos. Además, como entidad sanitaria, también son evidentes los retrasos en la atención y el incumplimiento de los objetivos.

A la luz de este problema general, se han planteado las siguientes preguntas: ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022? Asimismo, se detallaron los problemas específicos: (a) ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el estilo colaborativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022? (b) ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el estilo competitivo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022? (c) ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el estilo de compromiso de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022? (d) ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el estilo evitativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022? (e) ¿Cómo influye las habilidades emocionales en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022?

En la justificación práctica, las estadísticas sobre habilidades emocionales en la gestión de conflictos mejorarían esta habilidad al facilitar la capacitación continua al permitir el desarrollo de talleres y cursos de habilidades blandas. Los gerentes pueden intervenir para mitigar las debilidades institucionales y de personal. En los argumentos teóricos, la razón de la pesquisa radica en el estudio del contenido teórico sobre la inteligencia emocional del estadounidense, Goleman. Este conocimiento le dará una comprensión más profunda de las variables de estudio y le ayudará a comprender su conocimiento existente de las habilidades emocionales en la gestión de conflictos. Metodológicamente, una vez que se verifica el instrumento aplicado, su confiabilidad apoya futuras investigaciones.

En el objetivo general, se plantea: Determinar la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Los objetivos específicos son: (a) conocer la influencia las habilidades emocionales en el estilo colaborativo, (b) conocer la influencia las habilidades emocionales en el estilo competitivo, (c) conocer la influencia las habilidades emocionales en el estilo de compromiso, (d) conocer la influencia las habilidades emocionales en el estilo evitativo, (e) conocer la influencia las habilidades emocionales en el estilo acomodativo.

En relación a la hipótesis general se indica: Existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo colaborativo, (b) existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo competitivo, (c) existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo de compromiso, (d) existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo evitativo, (e) existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo acomodativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las pesquisas previas a nivel nacional tenemos a Cornejo (2017) cuyo centro consistió en determinar qué grado de relación se encuentra entre la capacidad emocional y la variable, capacidad de gestionar el conflicto. De esto concluye que ambas variables presentan una correlación significativa. Dicho resultado confirma la hipótesis señalada. Este estudio es considerado como una correlacional descriptiva.

Además, Álvarez (2022) demuestra la investigación cuantitativa a nivel de diseño descriptivo no experimental y correlación. Su objetivo es determinar qué conexión se encuentra entre la primera variable, habilidades emocionales del personal del Hospital Carlos Alcántara y la variable dependiente, gestión de conflictos. Concluyó que se encuentra un vínculo entre ambas variables estudiadas dentro de la pesquisa. Este es un valor razonablemente positivo, siendo el rho de Spearman 0.687 y  $p < 0.05$ .

Además, el objetivo de Vargas et al. (2021) fue proponer una correlación con la variable independiente, inteligencia emocional y la segunda variable, desempeño laboral en los colaboradores de salud en el Hospital Pucallpa. Se llegó a señalar la conexión positiva entre la primera y la segunda variable; ya que los empleados que se desempeñaron bien dentro del área funcional demostraron ser los que ayudaron a la empresa a alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, Vásquez (2021) concluyó en su publicación que existe una correlación positiva moderada entre variables, inteligencia emocional y satisfacción laboral. Se concluyó que la inteligencia es una variable influyente de la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

Del mismo modo, Jaramillo (2019) determinó el grado de correlación entre las habilidades sociales y las variables de manejo de conflictos interpersonales. Este estudio fue de tipo sustancial con un plan de descripción de correlación. De esto podemos ver que existe una fuerte relación entre las variables involucradas.

En cuanto al contexto internacional, Jaramillo (2021) identificó el grado de relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos interpersonales. El programa dijo que los datos procesados fueron probados por Rho Spearman aplicando una escala de actitud para medir el desarrollo de habilidades sociales y otras habilidades para manejar conflictos interpersonales, y obtuvo  $r = 0.558$ .

El estudio concluyó que cuantas más habilidades sociales desarrolle un maestro, mejor será su capacidad para hacer frente a los conflictos interpersonales. Finalmente, existe una fuerte relación entre las variables de estudio.

Del mismo modo, Andrade (2017) concluyó en su trabajo que efectivamente existe cierta correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de gestión de conflictos. Cada elemento de la inteligencia emocional: atención, claridad y reparación emocional mantiene una correlación importante con diferentes estilos de resolución de conflictos. Los datos obtenidos fueron analizados según planes transversales posteriores, descriptivos, diferenciales y correlacionados.

En sus publicaciones, Sánchez et al. (2018) tratan de mostrar una relación entre la inteligencia emocional y la posibilidad de formar parte de conductas de riesgo en un contexto saludable. Determinaron que las personas con habilidades emocionales tenían más probabilidades de exponerse a situaciones peligrosas que amenazaban su integridad física.

Además, Black (2018) muestra que la gestión efectiva de conflictos y la formación de equipos contribuyen a avances que mejoran la confianza y las relaciones profesionales, aumentando así la productividad y optimizando el impacto de la prestación de atención al paciente y otros resultados finales en la gestión de la atención. Habilidades de enfermería.

Asimismo, Santana (2018) identificó la existencia de una relación entre el comportamiento organizacional y la gestión de conflictos que se aplica en dos momentos diferentes, con el fin de encontrar comportamientos diferentes que existen en diferentes momentos, y busca que una persona que sepa gestionar emociones y comportamientos pueda resolver posibles conflictos sin dificultad.

A continuación, se presentan las siguientes definiciones y teorías relacionadas con la primera variable respecto a las habilidades emocionales, que se apoyan en el modelo de Goleman, que define las habilidades emocionales como un tipo de inteligencia que indica la posesión de habilidades de autoconciencia, motivación, autocontrol, empatía y competencia social. Se permiten gestionar nuestras emociones racionalmente, es decir, son la capacidad de mostrar o trabajar la inteligencia emocional. Un elemento esencial para ser más capaz y capaz de adaptarse a los diferentes entornos de trabajo

actuales, caracterizados por una constante transformación digital (Goleman, 1998).

La definición mencionada en el párrafo anterior se complementa con Murillo y Manzano (2021). Aquellos que afirman que las habilidades emocionales son habilidades y destrezas humanas, la capacidad de expresar y manejar adecuadamente las propias emociones, comprender las emociones de terceros y mantener buenas relaciones interpersonales. En esta nueva realidad, los profesionales de la salud viven en el contexto de depresión y ansiedad, depresión y estrés, y hay muchos episodios que causaron malestar a médicos y enfermeras, donde las emociones que tuvieron fueron decisivas para su desempeño y la presencia de habilidades emocionales fue importante para poder manejar las emociones y proporcionar un tratamiento adecuado. A pesar de las circunstancias y la imposibilidad de esta lucha para vivir en un ambiente tranquilo.

Segura et al. (2020) definen las habilidades emocionales como la capacidad de una persona para saber gestionar sus emociones. En otras palabras, se trata de hundirse en nuestras emociones y lidiar con ellas lógicamente. Sabemos cómo dar un paso atrás mentalmente y observar nuestras emociones y el papel que pueden desempeñar en el comportamiento futuro. Es un proceso interno estrechamente relacionado con diversos aspectos de carácter biológico, cultural, social, de aprendizaje y cognitivo, que impulsa al individuo a iniciar, realizar y completar todo tipo de tareas.

Para las dimensiones de las habilidades emocionales en la presente investigación se tomó las cinco habilidades emocionales según Goleman (1998). tales como autoconciencia, motivación, autocontrol, empatía, y competencia social.

Primera dimensión. Según Goleman (1998), la autoconciencia es un componente importante de la inteligencia emocional. El autoconocimiento significa una comprensión profunda de las propias emociones, fortalezas, debilidades, necesidades y motivaciones. Por otro lado, en Mayer y Salovey (1997), se entiende hasta qué punto la persona comprende sus emociones y sentimientos, así como sus correspondientes causas.

Segunda dimensión. La motivación, según Goleman (1998), la motivación es una forma de guiar nuestras acciones. La inteligencia emocional nos motiva, nos da la capacidad de afirmar posibles frustraciones, controlar nuestros propios impulsos y regular nuestro estado de ánimo para promover la convivencia con los demás a nivel familiar y laboral. A continuación, Mayer y Salovey (1997) cubren temas relacionados con el uso de las emociones. Comprender la capacidad de prepararse mentalmente para actuar. Los participantes que puntúan alto en esta categoría se caracterizan por tener la capacidad de estar orientados por metas y tener un gran espíritu de iniciativa.

Por otro lado, la motivación en Segura et al. (2020) son procesos mentales que surgen de impulsos y, una vez identificada la causa, estos pueden ser el trabajo, el amor o las relaciones que les interesan. Además, para Rubio (2016), la motivación es un impulso que surge dependiendo del temperamento de una persona y debe estar relacionado con sus intereses y objetivos, de lo contrario surgirán dificultades. Estos motivos son acciones directas y están estrechamente relacionados con el propósito de las personas frente al entorno.

Tercera dimensión. El autocontrol según Goleman (1998), también llamado control emocional o autorregulación, consiste en no dejarse llevar por las emociones del momento, la habilidad de la inteligencia emocional, es decir, la habilidad en la que las personas deben gestionar sus reacciones emocionales, controlar sus impulsos y recuperarse de los fracasos de la vida. Por otro lado, el autocontrol de Mayer y Salovey (1997) incorpora problemas relacionados con el grado en que el individuo puede controlar sus emociones en situaciones de intensa carga emocional, así como la capacidad de redirigir y estratificar pensamientos en función de las emociones y emociones asociadas.

El autocontrol o regulación de las emociones significa la capacidad de saber gestionar las emociones y el estado de ánimo de manera amplia, evitar caer en tensión, enfrentar situaciones de miedo y riesgo, y mantener la calma para que pueda recuperarse rápidamente de las emociones negativas. La motivación, estrechamente relacionada con las emociones y surgida del autocontrol, implica ser aplicado, constante, paciente y resistir la frustración.

Para Segura et al. (2020), el objetivo del control emocional es comprender y controlar las emociones a las que una persona puede estar expuesta en la vida cotidiana y generar reacciones físicas ante ellas. Las emociones aparecen

inesperadamente cuando hay algunos factores estimulantes que pueden ser persistentes o temporales, fuertes o no intensos, pero cuando la motivación desaparece, las emociones desaparecen (Quiroga y Aravena, 2020). Esta es la capacidad de reaccionar cuando se conecta con los que te rodean, y también se guía por lo que piensan las personas y si coinciden con sus intereses (Boria y Barei, 2020).

Cuarta dimensión. Empatía, para Goleman (1998), la empatía se trata de comprender y apreciar las emociones de los demás. Así como ser consciente de los sentimientos, necesidades e inquietudes de los demás. La clave de la empatía es reconocer lo que otros sienten sin decírnoslo, lo que se entiende como una tendencia natural a sentir en algo percibido o imaginado, una tendencia que nos permite reconocer la presencia de los demás en primer lugar. Por otro lado, Mayer y Salovey (1997) incorporan ítems relacionados con la transmisión de emociones y la empatía con la que los participantes están involucrados. Esto incluye la capacidad de actuar empáticamente frente a estímulos presentados al estado físico y psicológico de los demás.

Para Segura et al. (2020), la empatía emocional se refiere al comportamiento social, cuando el estrés se relaciona con los demás, ayuda a manejar el estrés, otra cualidad es la de una persona que es más empática, que entiende y acepta bien las diferencias, a menudo usándola como una estrategia que puede hacer conexiones positivas en caso de conflicto.

La empatía, esta cualidad consiste en pensar en el otro, en cómo se puede sentir una persona en una situación determinada y a partir de ello encontrar la comprensión sobre su actuar. Este término es parte de la competencia social que posee el ser humano para interrelacionarse con sus pares. Consiste en sentirse bien perteneciendo a un grupo y además colaborando con sus miembros. Comprender a los demás significa prestar atención a las emociones que exhiben, y las personas que desarrollan empatía son buenos oyentes y sensibles a las perspectivas y emociones de los demás. Por otro lado, los gerentes y directores institucionales deberían utilizar esta habilidad con la finalidad de comprender las necesidades del colaborador y a la vez promover el uso de la misma en los empleados (Carpena, 2016).

Quinta dimensión. Según Goleman (1998), la competencia social es la capacidad de comprender las emociones de los demás y tenerlas en cuenta al

actuar. Habilidades sociales. Es un conjunto de habilidades que nos ayudan a construir relaciones satisfactorias con los demás. Según Mayer y Salovey (1997), esto corresponde a la comprensión de las emociones de los demás frente a diversas dificultades en contexto.

Por otro lado, Huaquín & Loaíza (2004) afirman que las habilidades socioemocionales, como es de competencia social, ayuda a comprender el estado emocional del otro y da lugar a momentos idóneos para un trabajo en equipo. Asimismo, contribuye a disminuir situaciones de estrés entre los colaboradores. Esta habilidad proporciona confianza, seguridad y buen ánimo al ser parte de un equipo; aspectos que favorecen el buen desempeño de sus labores en beneficio de la empresa.

Según Segura et al. (2020), las habilidades sociales se refieren a hábitos que mejoran la interacción con los demás que se practican para alcanzar objetivos. Son habilidades que se practican al interactuar con los demás, juegan un papel importante en el nivel de tu propia autoestima para lograr lo que deseas para tu propio beneficio y, lo más importante, manejarlo con confianza para lograr una buena comunicación con los miembros con los que interactúas y también. Las habilidades sociales son habilidades desarrolladas en la adolescencia para fortalecer su autoestima y las relaciones con los demás, poniéndolas en práctica en situaciones estresantes.

Volviendo a las aportaciones y teorías relacionadas con las habilidades emocionales, variable que se ubica dentro de la teoría sobre la inteligencia emocional, se detalla que el concepto de inteligencia emocional pudo expandirse con facilidad en diversos contextos. Esto se debe al libro presentado por Goleman en los años de 1995; la cual puede conducir al error de pensar que el conocimiento académico interfiere con el desarrollo personal del individuo, y que lo único importante en la educación del futuro joven especialista son las habilidades emocionales, que son contrarias a la formación indispensable. Por otro lado, el exceso de usar la medida del coeficiente intelectual para seleccionar personal, trajo como consecuencia la poca valoración al uso de las habilidades interpersonales; provocando ello la poca satisfacción y la falta del bienestar integral del ser humano en relación con su entorno. En este contexto surge la inteligencia emocional presentada por Goleman.

Gardner (1983) propuso ocho tipos de inteligencias múltiples, entre las que se encuentran la inteligencia verbal. Lógico-matemático, espacial, musical, cinética y corporal, interpersonal e interpersonal. La pesquisa de Mayer y Salovey (1990) permitió integrar la inteligencia interpersonal y la llamada habilidad intrapersonal, dando lugar de esta manera a la inteligencia emocional. Es así como en el año de 1990 aparece el vocablo inteligencia emocional por primera vez. Este formaba parte de un artículo donde define a la inteligencia emocional como parte de la inteligencia social. Asimismo, se incluye se incluye la habilidad de percibir, evaluar y mostrar diversas expresiones de las emociones.

Por otro lado, tanto la inteligencia que se usa al establecer una relación con otras personas y el conocimiento interno de nuestra mente fueron significativos para la construcción de la inteligencia emocional desarrollada por Goleman. Dicho autor, va a conceptualizar a esta inteligencia como la habilidad que tiene el ser humano de concordar con los demás de manera emocional (Goleman, 2000).

A partir de los conceptos teóricos de la inteligencia emocional, se enfatiza que tanto la habilidad de percibir, comprender al otro y a partir de ello regular nuestras emociones son de vital importancia para adaptarse en el medio donde nos desarrollamos. Esto permite el logro del bienestar psicológico y del crecimiento como persona, muy aparte del grado cognitivo del individuo (Mayer & Salovey, 1997).

Asimismo, es importante estudiar la inteligencia emocional y cómo esta logra impactar en los individuos en una organización, ya que el ambiente laboral no es una excepción, ya que el tipo de inteligencia emocional está relacionado con el comportamiento de las personas en diferentes aspectos de su existencia (Hernández et al., 2021). También muestra que la inteligencia es una habilidad mental que implica planificar, planificar y razonar a través de ideas, así como aprender a través de la experiencia y la resolución de problemas (Hidalgo et al., 2021). Del mismo modo, la inteligencia es una habilidad única que ocurre en los humanos que imparte razonamiento, habilidades cognitivas, incluidas las habilidades para resolver problemas (Rodríguez y Enríquez, 2021).

Gallego (1999) destaca la amplia gama de habilidades presentes en los conceptos teóricos de la inteligencia emocional y las presenta en tres áreas:

habilidades emocionales (reconocer las propias emociones: identificarlas, etiquetarlas y expresarlas), habilidades cognitivas para comprender las emociones de los demás, respetar las diferencias individuales y habilidades conductuales (resistir las influencias negativas).

Asimismo, es importante estudiar la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño de los individuos en una organización, ya que el ambiente laboral no es una excepción, ya que el tipo de inteligencia emocional está relacionado con el comportamiento de las personas en diferentes aspectos de su existencia (Hernández et al., 2021). Muestra que también se incluye el aprendizaje a través de la experiencia y la resolución de problemas. Del mismo modo, la inteligencia es una habilidad única que ocurre en los humanos, dando razonamiento, habilidades cognitivas, incluidas las habilidades de resolución de problemas.

Para lograr una adecuada educación emocional, cada uno de los factores de la inteligencia emocional deben ser fomentados desde edades tempranas. (Brockert y Braun, 1997), a saber: reconocimiento de emociones: en otras palabras, debemos autoconocernos; tener claridad de nuestros gustos, objetivos, carácter y visión de la vida. Esto permitirá un mayor control de nuestras emociones. ser consciente de uno mismo, conocer la propia existencia y, sobre todo, la propia visión de la vida, que es fundamental para el autocontrol.

En relación con la segunda variable sobre el manejo de conflictos, Thomas y Kilmann (1974) afirman que el manejo de conflictos consiste en realizar acuerdos que favorezcan a ambas partes. Esto permitirá atenuar el alcance negativo de los problemas, reducir las tensiones entre las partes involucradas y llegar a un acuerdo satisfactorio. Una disputa puede resolverse pacíficamente si se tienen en cuenta los intereses de uno y otro involucrados y están dispuestos a hacer concesiones a título personal para llegar a una resolución, si se trata de una salida que beneficia a las partes involucradas y mantiene, cuida o enriquece la relación.

En cuanto a la importancia de la misma (Ali, 2018), es importante porque es el elemento significativo para la buena comunicación entre los empleados dentro de la empresa, ya que ayuda a guiar los esfuerzos de los empleados y de esta forma alcanzar metas. La gestión de conflictos se puede definir como la

forma en que un individuo se acerca a otros en una situación de conflicto centrándose en sí mismo o en los demás.

Para la definición de las dimensiones de la segunda variable sobre manejo de conflictos se basó según Thomas & Kilmann (1974), quien hace referencia a 5 dimensiones las cuales se detalla en los siguientes párrafos.

La primera dimensión. Estilo colaborativo; Según Thomas & Kilmann (1974), es asertivo y solidario, al colaborar las personas intentan cooperar con otros con el objetivo de lograr soluciones beneficiosas para ambas partes. Implica identificar los intereses de dos individuos y analizar el problema para encontrar soluciones favorables para los interesados. La colaboración entre dos personas puede darse lugar a partir del análisis del acontecimiento y el conocimiento de sus miembros para atenuar desacuerdos y de esta forma encontrar soluciones creativas.

Según Bonilla et al. (2015), la colaboración busca el consenso entre los competidores y es donde los miembros de la empresa trabajan juntos para lograr objetivos comunes. Robbins y Judge (2018) llegaron cuando las partes defendieron sus objetivos y trataron de llegar a un acuerdo que los beneficiara. Según Fierro (2018), es un programa seguro diseñado para evitar conflictos, interactuar con personas que priorizan sus necesidades y objetivos, y llegar a acuerdos con todos los participantes en ciertas áreas y entornos laborales y domésticos. Además, hay quienes buscan un objetivo común, ya que este se considera la única forma de lograr intereses universales. Siempre evite la confrontación.

Busca proteger sus propios intereses y los intereses de todos los involucrados en el conflicto. Este estilo da muy buenos resultados a la hora de buscar una solución integral al conflicto, ya que los intereses de todas las personas están involucrados, y nadie quiere hacer concesiones. El estilo actual es efectivo en situaciones en las que las partes necesitan combinar perspectivas y perspectivas dentro de un grupo, o en situaciones en las que las personas tienen que poner en suspenso el resentimiento de conflictos anteriores y ceder entre sí (Andrade, 2017).

La segunda dimensión. Según Thomas y Kilmann (1974), el estilo competitivo es asertivo, no cooperativo, y está dirigido hacia el poder. En la

competencia, un individuo trata de satisfacer sus intereses a expensas de los demás, utilizando formas que permitan sobresalir ante una posición contraria. La competencia significa salir en defensa de los propios derechos, defender una posición que considera apropiada.

El estilo competitivo se presenta cuando las personas solo consideran sus propios intereses e ignoran a la otra parte, y este estilo puede malinterpretarse porque va en contra de valores como la solidaridad y la empatía, pero es muy efectivo en emergencias, situaciones rápidas y decisivas, o cuando no se practica el juego limpio. Cuando quieres implementar algo por obligación legal o quieres protegerte de personas altamente competitivas. Estilo competitivo (Andrade, 2017).

Según Bonilla et al. (2015), la dimensión referida en el párrafo anterior se refiere al hecho de que es una forma de resolver dificultades, y cuando la naturaleza de las personas trata de buscar competitividad, todos siempre buscan ganar, es decir, cuando surgen dificultades, deben aprender que pueden trabajar juntos, Y los miembros de la empresa pueden ofrecer sus ideas y aceptar todas las contribuciones para lograr objetivos.

Para Robbins y Judge (2018), es el deseo de lograr un objetivo personal, lo que crea nuevos conflictos a nivel grupal, sin ver la existencia de cooperación, la existencia de luchas de poder. Es por eso que las personas que han interactuado con éxito intentan ganar espacio sin pensar en los demás, y comienzan por defender sus derechos para que cada persona pueda entender claramente sus derechos y la dirección en la que quiere comunicarse, según Luna et al. (2018), las personas ponen mucho esfuerzo para lograr sus propios intereses, ya que este se considera el estilo dominante de tratar de ganar a alguien.

Tercera dimensión. Estilo de compromiso; Para Thomas y Kilmann (1974), la situación de compromiso consiste en tener presente tanto a la asertividad como a la cooperación. Al encontrarse un compromiso, será más sencillo satisfacer a ambas partes. El compromiso es entre competidores y complacencia, dando más que competencia, pero no muy flexible. Del mismo modo, el compromiso implica abordarlo más directamente que evitarlo, pero sin realizar un análisis detallado como requiere toda colaboración. Este

comportamiento puede significar dividir diferencias, intercambiar concesiones o intentar un compromiso rápido.

La satisfacción puede ser total o parcial, asumiendo que esta modalidad de resolución de disputas implica el uso de la negociación como estrategia y que las partes deben ceder posiciones entre sí para que puedan llegar a un acuerdo que sea satisfactorio para ambas partes. El compromiso se encuentra entre la asertividad y la cooperación, es decir, quienes manejan el estilo de compromiso pueden tener mayor abandono que la competencia y menos abandono que el alojamiento. El estilo busca dividir las diferencias y buscar posiciones intermedias (Andrade, 2017).

Cuarta dimensión. Según Thomas y Kilmann (1974), el estilo evitativo no es asertivo ni cooperativo. Al eludir, el individuo no persigue inmediatamente los intereses de él o de otros. No habla de conflictos. Evitar significa dejar de lado diplomáticamente el problema, posponerlo o simplemente retirarse de una situación amenazante.

Puede haber situaciones en las que la persona no considere importante o no contribuya a la consecución de algún objetivo, o en las que el coste sea mucho mayor que el beneficio, o simplemente no esté en las condiciones o actitudes para solucionarlo. En estos casos, una forma de lidiar eficazmente con los conflictos es evitarlos. Por lo general, es efectivo abstenerse de enfrentar conflictos hasta que el temperamento se haya calmado o las condiciones sean más favorables (Andrade, 2017).

Según Bonilla et al. (2015), evitar se refiere al deseo de mantenerse alejado de un conflicto o eliminarlo. Del mismo modo, Robbins y Judge (2018) es una forma de cómo una persona puede alejarse de un problema. Según Mothers (2018). Lo hace por miedo, esto le hace retirarse del conflicto, muchas veces deja de lado sus intereses para hacer concesiones, renuncia a lo que quiere dejar de lado el problema, no es recomendable, porque deja de buscar soluciones y se conforma con irse.

Quinta dimensión. Estilo acomodativo, según Thomas & Kilmann (1974), el estilo complaciente es de apoyo, no asertivo, a diferencia de sus competidores. Una persona complaciente deja de lado sus propios intereses para satisfacer los intereses de los demás. Este modo tiene un elemento de autosacrificio. Una

persona despreocupada puede ser generosa o altruista y puede obedecer las órdenes de la persona cuando la otra persona no las quiere o someterse al punto de vista de los demás.

Los bajos efectos positivos de los estados emocionales pueden conducir al desánimo, describe un estado de fatiga o somnolencia (Tellegen, 1985). Por otro lado, las influencias negativas altas se caracterizan por estados emocionales de angustia, irritabilidad o tensión en comparación con las influencias negativas bajas, que se definen como estados de relajación, calma y tranquilidad (Watson et al., 1988).

Por su parte Andrade (2017) antes de las definiciones sobre el manejo del conflicto, da a conocer la definición del conflicto, y menciona que este último ha sido un acompañante permanente del ser humano a lo largo de la historia, es relativamente poco el tiempo abordado por el campo científico. Los primeros intentos de realizar investigaciones en estudios de conflictos se remontan a los años 30 y 40 del siglo pasado.

Asimismo, el autor afirma que la primera contribución tiene el concepto tradicional de conflicto, que lo interpreta como algo negativo y que las personas deben evitarlo. El conflicto siempre causa disfunción en el grupo u organización en la que ocurre el conflicto.

Una segunda contribución a la década de avances significativos en el tratamiento del conflicto es el surgimiento de teorías de las relaciones humanas, que han tenido un gran impacto en los campos de la administración, la psicología y la educación, situaciones en las que el conflicto se considera como un hecho natural en diferentes aspectos de la vida humana, siempre presente y a veces incluso necesario para mejorar el desempeño institucional.

Para Bruger (1973), el conflicto puede ser una razón para estudiarlo individualmente, conocido como conflicto personal o interno, porque existe en todas las áreas del comportamiento psicosocial e institucional, así como en sus estrechas interrelaciones. Sin embargo, este fenómeno también puede ser estudiado como un conflicto grupal e institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí y sin consolidar una sola totalidad.

Vinyamata (2001) define el término estudios de conflictos como la culminación del conocimiento y los procedimientos para el análisis y la

intervención pacífica en situaciones de conflicto. Elimina problemas, crisis, caos e incluso acciones de guerra.

Una disputa generalmente se considera una lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, conflicto de intereses, percepción o actitud hostil entre dos o más partes. Estas situaciones están en armonía natural con la vida misma y están directamente relacionadas con los esfuerzos diarios para vivir. Vinyamata (2001) expresa que el conflicto, además de las situaciones estresantes y los sentimientos de miedo, tiene una gran relación con la satisfacción de necesidades y la ejecución de comportamientos que pueden o no conducir a un comportamiento agresivo y violento.

Por otro lado, Castells (1988) define el conflicto como un proceso que comienza cuando una persona o grupo percibe que la otra parte tiene una influencia negativa sobre él en lo que es valioso en la primera parte.

Según Vilma Balmaceda (2009), el conflicto tiende a desviar nuestra atención de cuáles son nuestros intereses reales, generando otros intereses, y estos intereses instintivos ensombrecen el logro de intereses verdaderamente relacionados, dificultando que ambas partes encuentren una solución satisfactoria.

Según Aisenson (1994), entre las formas de tocar los momentos de conflictos y ambigüedades en los roles sobresale el indagar información. Esto es de gran valor para definir áreas o particiones de ambigüedad en el propio rol, así como para obtener criterios mediante los cuales se puedan establecer prioridades en caso de conflictos de roles. Datos que se busca obtener de ti (tareas, responsabilidades, deberes, derechos, etc.) se logra obtener dentro del ámbito laboral; por ejemplo, en las personas con las que interactúas.

Esto se debe a que se busca el acuerdo mutuo y, a veces, se requieren intermediarios para que las partes interesadas hagan públicas sus ideas, se escuchen mutuamente y lleguen a un punto medio en el que ambas partes puedan beneficiarse. Cuando hay un ambiente de trabajo conflictivo, las relaciones laborales y la gestión son fuentes de estrés (Abarca et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** esta investigación fue de tipo básica, aquella que conduce a la búsqueda de nuevos conocimientos y áreas de estudio, sin buscar objetivos prácticos concretos de los nuevos conocimientos adquiridos, lo importante es recopilar información real para enriquecer el conocimiento científico y aumentar el conocimiento teórico para descubrir nuevos principios y leyes (Según Sánchez y Reyes 2015),

**Diseño del estudio:** fue de tipo transversal y de diseño no experimental. En este sentido, Toro y Parra (2006) argumentan que su objetivo es describir variables sin manipularlas, y que su incidencia e interrelaciones se analizan en un momento determinado, en este caso en un solo período que comienza tan pronto como se aprueba el estudio. Es decir, es una correlación causal, cuyo esquema está representado como:



**X:** Habilidades emocionales (VI)

**Y:** Manejo de conflictos (VD)

Según, el enfoque del estudio mostró que fue cuantitativo, debido a que los resultados y la medición de variables en estudio, y el análisis estadístico predominaron en los patrones de comportamiento y la teoría de la prueba (Hernández y Mendoza, 2018)

En este sentido, el método de investigación es hipotético-deductivo, comenzando con las afirmaciones que eran hipotéticas, y procediendo del procedimiento de deducir conclusiones que deberían haberse enfrentado en la realidad y tratar de refutar a partir de estas (Bernal, 2016)

Según el nivel de investigación, corresponde a un diseño correlacional causal, es decir, dirigido hacia el descubrimiento de factores causales que pueden haber influido o influido en la ocurrencia del fenómeno (Sánchez y Reyes, 2015),

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente: Habilidades emocionales**

Las habilidades emocionales como una inteligencia que indica la capacidad de poseer autoconciencia, motivación, autocontrol, empatía y capacidad social. Nos permiten gestionar nuestras emociones de forma racional, es decir, son aquellas habilidades que despliegan o trabajan con la inteligencia emocional. Un elemento más importante, mayor capacidad y capacidad de adaptación a los diferentes entornos de trabajo actuales, está marcado por la constante transformación digital (Goleman, 1998).

#### **Operacionalización de las habilidades emocionales**

Se consideró cinco dimensiones: Se consideró cinco dimensiones: la primera dimensión (la autoconciencia), segunda dimensión (la motivación), la tercera dimensión (autocontrol), cuarta dimensión (la empatía) y quinta dimensión (competencia social), todos ellos conformados por 5 preguntas cada una. La escala que se ha usado fue de tipo Likert conformado de cinco escalas tales como nunca; casi nunca; algunas veces; casi siempre y siempre con los valores numéricos 1, 2, 3,4 ,5 ,6; respectivamente para cada escala. Siendo los niveles para las variables y dimensiones bajo, medio y alto.

#### **Variable dependiente: Manejo de conflictos**

Según Thomas & Kilmann (1974), el manejo de conflictos de conflictos es un proceso en el que se gestionan las diferencias entre varias partes para minimizar los efectos negativos del problema, aliviar las tensiones entre los involucrados y llegar a acuerdos satisfactorios. El conflicto puede resolverse pacíficamente si se tienen en cuenta los intereses de una de las partes involucradas en el proceso y de la otra, si una de las partes está dispuesta a comprometerse con posiciones personales para encontrar una salida, y si la retirada beneficia a las partes interesadas y mantiene, cuida o enriquece esa relación.

### **Operacionalización del manejo de conflictos**

Se consideraron cinco dimensiones: la primera dimensión (Estilo colaborativo), la segunda dimensión (Estilo competitivo), cuarta dimensión (Estilo evitativo) y quinta dimensión (Estilo acomodativo), todos ellos tienen 5 ítems por pregunta. La tercera dimensión (Estilo de compromiso) tiene 3 preguntas. La escala que se ha usado fue de tipo Likert conformado de cinco escalas tales como nunca; casi nunca; algunas veces; casi siempre y siempre con los valores numéricos 1, 2, 3, 4, 5; respectivamente para cada escala. Los niveles que se consideraron para las variables y dimensiones son bajo, medio y alto.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Está constituida por el número total de individuos de los que extraemos conclusiones. Estos se caracterizan por tener características comunes. Esta población de estudio está constituida por 138 usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. (Carrasco, 2009)

#### **3.3.2. Muestra**

El tamaño de la muestra es de 102 usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022, con un margen de 0.05, aplicando el programa de calculadora de muestras disponible en el software libre en línea. Con un nivel de confianza de 0,95. (Bernal, 2006),

#### **3.3.3. Muestreo**

En cuanto al muestreo, el proceso de selección de una parte representativa de la población. Bajo este concepto, los colaboradores fueron seleccionados para desencadenar una investigación. Esto dio lugar a un muestreo probabilístico aleatorio simple. (Valderrama, 2015)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada en esta operación fue la encuesta. Al respecto, Carrasco (2009) menciona que forma parte del procedimiento mediante el cual se recopila información en función de la finalidad fijada. Para realizar la aplicación de esta

técnica, se utilizó un cuestionario como herramienta, y su alternativa fue la escala Likert ordinal. En relación con esta escala, Carrasco (2009) establece que los ítems presentados permiten medir reacciones en hasta siete categorías. Están contruidos de una manera positiva.

Las mediciones variables se realizaron a través de cuestionarios (Anexos 1 y 2).

### **Validez del instrumento**

La validez es definida por Hernández et al. (2014), quienes mencionaron que la variable consiste en el grado en que es medida por el instrumento. Se requirió el apoyo de tres expertos en el campo para validar este estudio. El juicio del experto puede estar compuesto por un metodólogo y dos expertos en el tema en el que trabaja. Esto es para determinar la pertinencia, claridad y pertinencia del instrumento. En este caso, los expertos acordaron la efectividad del indicador dando la calificación promedio aplicable. Los certificados de validación están presentes en el anexo 4.

### **Confiabilidad del instrumento**

En relación con la confiabilidad, Hernández et al. (2014) señalaron que su importancia radica en la medida en que el instrumento puede reconocer que su aplicación es factible con diferentes muestras. Es decir, el resultado es el mismo. Estos deben ser consistentes y consistentes. Las tablas de confiabilidad del instrumento están presentes en el anexo 3

### **3.5. Procedimiento**

Se inició con la exploración de temas que permitieron investigaciones a favor de la sociedad. Después de eso, se llevó a cabo la investigación correspondiente y se seleccionaron fuentes confiables: tesis, revistas indexadas, artículos científicos.

Anteriormente, los criterios de los tres evaluadores fueron importantes, quienes dieron las condiciones que se evaluaron y aplicaron a los equipos de recolección de datos. Posteriormente, con esta aprobación, se realizó un estudio piloto con 20 trabajadores con el objetivo de medir la fiabilidad de los equipos aceptables como se describió anteriormente. El proceso de recolección de datos

fue coordinado con el responsable previamente, con permiso, y en consecuencia, el administrador de la red de salud que inició la recolección de datos y recibió un cuestionario sobre las variables bajo análisis como unidad de análisis, tuvo un tiempo de aproximadamente 20 minutos. Una vez recopilados todos los datos de la encuesta, se analizó la información mediante herramientas estadísticas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En esta etapa, se analizó la información recolectada con el instrumento e interpretada teóricamente, se respondieron preguntas y se descubrió si se logró el propósito general. La información recopilada se clasificó, registró y agregó para mostrar los resultados en tablas y figuras con la ayuda del programa Excel 2019 de Microsoft, y luego se procesó aplicando Spss v25. En el análisis posterior, se optó por la aplicación de métodos lógicos tales como inducción, deducción. Finalmente, se utilizaron el análisis estadístico e inferencial para interpretar los datos recolectados.

Esto se hace en los programas estadísticos Excel y SPSS. La regresión logística ordinal se utilizó entonces para reducir la hipótesis del investigador. Dado que los resultados son generalizados en toda la población investigadora, los métodos de investigación en el estudio fueron considerados inductivos-deductivos, como lo menciona Bernal (2006).

### **3.7. Aspectos éticos**

Los antecedentes internacionales y nacionales se consideraron para la discusión de los resultados de la presente investigación, Así mismo, se respetó la autoría con relación a los hallazgos. Por otro lado, se pasó por el software antiplagio Turnitin, pues todo ello es en base a la Guía de Preparación del Trabajo de Investigación aprobada por la Resolución del Vicerrector No. 011-2020-VI-UCV publicada el 1 de julio de 2020. También se respetó la teoría del autor y la definición conceptual de las variables antes mencionadas.

Al respecto Hernández et al. (2014), indican que es esencial que el investigador reflexione y tome conciencia sobre los efectos y posibles consecuencias de su investigación (p. 42). En este sentido, durante este estudio se respetó los principios éticos, tales como el respeto a la dignidad, la autonomía

de los encuestados y también garantizar la protección de sus derechos a los datos, la privacidad y la confidencialidad. También se llevó a cabo de acuerdo con las normas vigentes en la Universidad César Vallejo y con pleno respeto a los principios, compromisos y requisitos éticos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultado descriptivo de la investigación

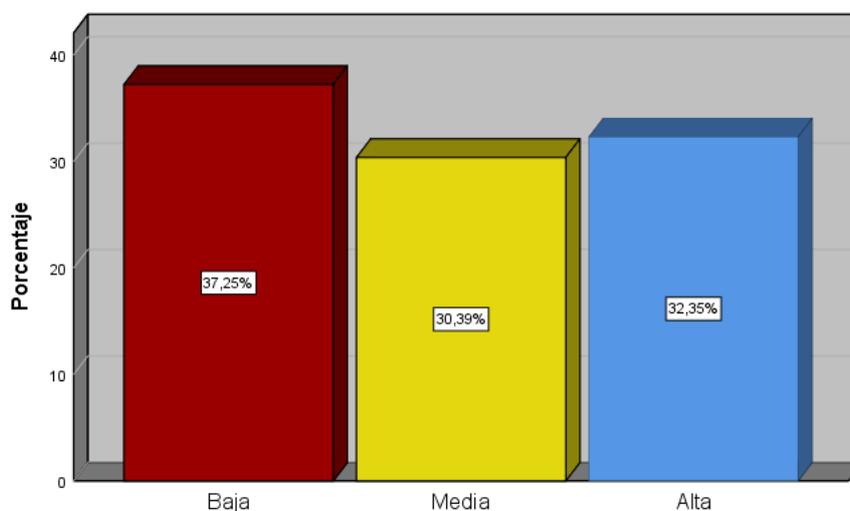
**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de las habilidades emocionales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	38	37,3%
	Media	31	30,4%
	Alta	33	32,4%
	Total	102	100,0%

**Figura 1**

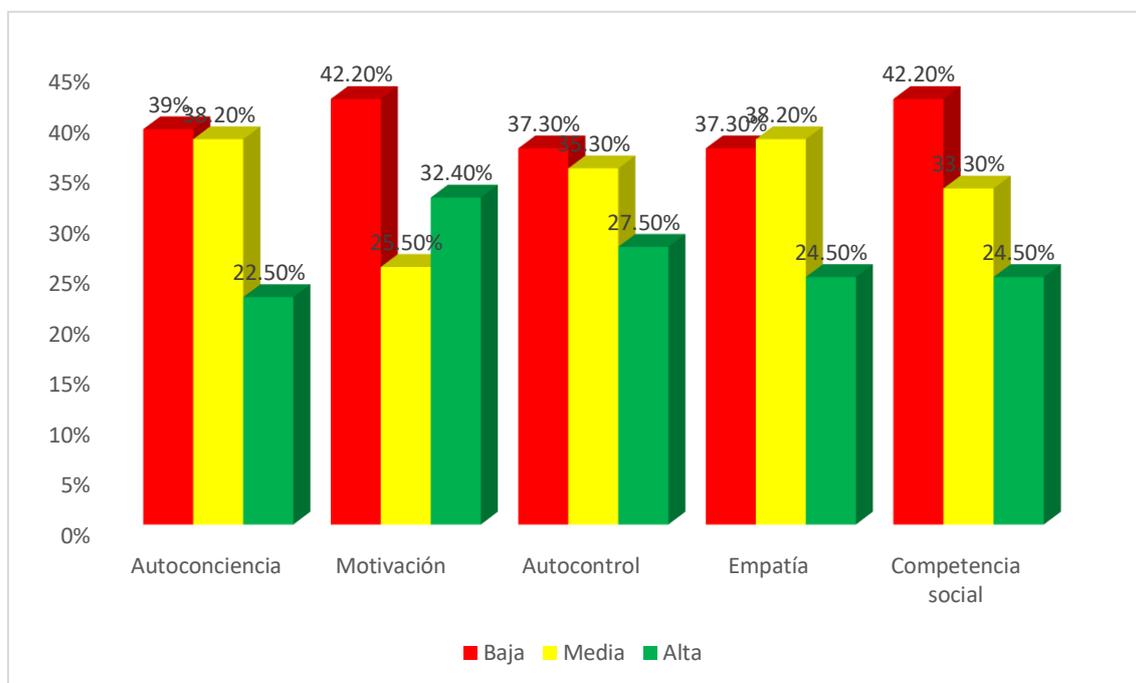
*Percepción de la variable habilidades emocionales.*



De la tabla 1 se aprecia que del total de usuarios el 37,3% presentan nivel bajo en habilidades emocionales; el 30,4% presentan nivel medio en habilidades emocionales y el 32,4% presentan nivel alto en habilidades emocionales.

**Tabla 2***Frecuencia y porcentaje de las habilidades emocionales según dimensiones.*

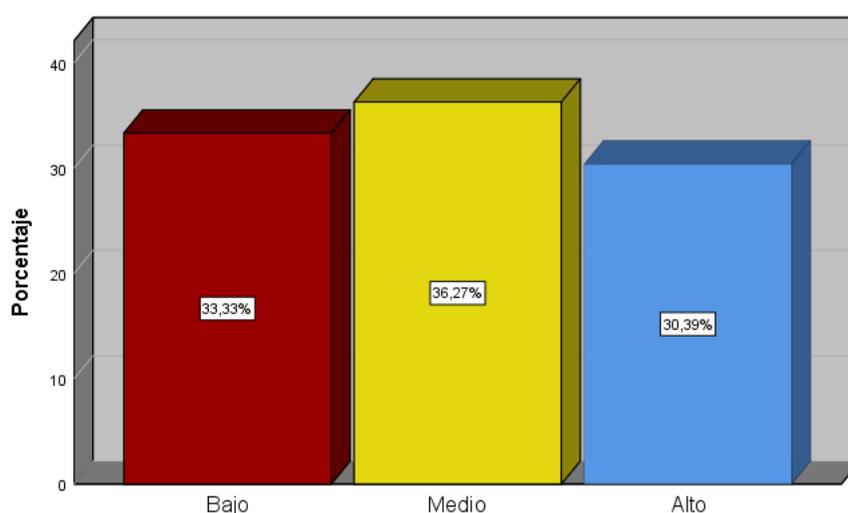
Niveles	Autoconciencia		Motivación		Autocontrol		Empatía		Competencia social	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	40	39,2%	43	42,2%	38	37,3%	38	37,3%	43	42,2%
Media	39	38,2%	26	25,5%	36	35,3%	39	38,2%	34	33,3%
Alta	23	22,5%	33	32,4%	28	27,5%	25	24,5%	25	24,5%
Total	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%

**Figura 2***Percepción de las habilidades emocionales según dimensiones.*

De la tabla 2 se aprecia que del total de usuarios el 39,2% presentan nivel bajo en autoconciencia; el 42,2% presentan nivel bajo en motivación; el 37,3% presentan nivel bajo en autocontrol; el 38,2% presentan nivel medio en empatía; el 42,2% presentan nivel bajo en competencia social.

**Tabla 3***Frecuencia y porcentaje del manejo de conflictos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	33,3%
	Medio	37	36,3%
	Alto	31	30,4%
	Total	102	100,0%

**Figura 3***Percepción de la variable manejo de conflictos.*

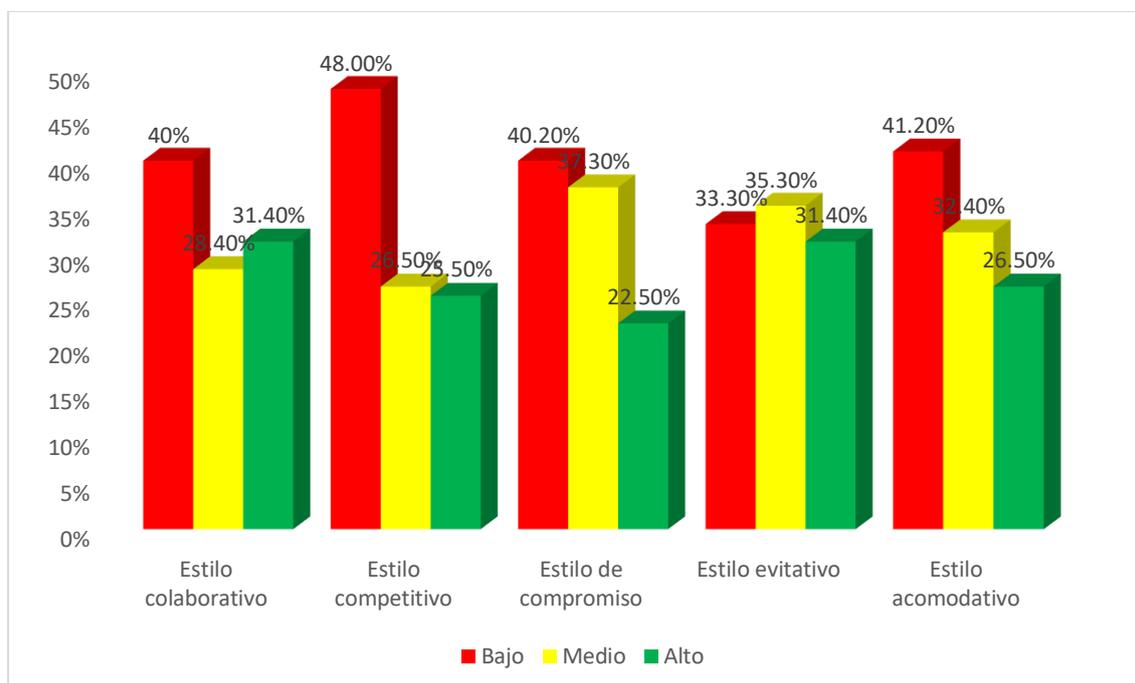
De la tabla 3 se aprecia que del total de usuarios el 33,3% presentan nivel bajo en manejo de conflictos; el 36,3% presentan el manejo de conflictos en el nivel medio y el 30,4% del total percibe que el manejo de conflictos se ubica en el nivel alto.

**Tabla 4***Frecuencia y porcentaje del manejo de conflictos según dimensiones.*

Niveles	Estilo colaborativo		Estilo competitivo		Estilo de compromiso		Estilo evitativo		Estilo acomodativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	41	40,2%	49	48,0%	41	40,2%	34	33,3%	42	41,2%
Medio	29	28,4%	27	26,5%	38	37,3%	36	35,3%	33	32,4%
Alto	32	31,4%	26	25,5%	23	22,5%	32	31,4%	27	26,5%
Total	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%

**Figura 4**

*Percepción de la variable manejo de conflictos según dimensiones*



De la tabla 4 se aprecia que del total de usuarios el 40,2% presentan nivel bajo con el estilo colaborativo; el 48,0% presentan nivel bajo con el estilo competitivo, el 40,2% presentan nivel bajo con el estilo de compromiso; el 35,3% presentan nivel medio con el estilo evitativo; el 41,2% presentan nivel bajo con el estilo acomodativo.

## 4.2 Resultado inferencial de la investigación

### Hipótesis general

**Ho:** No existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos

**H1:** Existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos.

**Tabla 5**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Prueba Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	53,893				Cox y Snell ,276
Final	20,895	32,998	2	,000	Nagelkerke ,311 McFadden ,148

De la tabla 5 se observa que el estadístico Chi- cuadrado de 32,998 y la significancia inferior a 0.05 indica que los datos se ajustan al modelo. Por otro lado, se observa que el estadístico Nagelkerke indica que existe un 31,1% de influencia de las habilidades emocionales (VI) en el manejo de conflictos (VD).

**Tabla 6**

*Estimación de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Manejo_conflictos = 1]	-1,951	,412	22,462	1	,000	-2,758	-1,144
	[Manejo_conflictos = 2]	,053	,338	,025	1	,875	-,609	,715
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-2,585	,519	24,797	1	,000	-3,603	-1,568
	[Habilidades_emocionales=2]	-,375	,474	,627	1	,429	-1,305	,554
	[Habilidades_emocionales=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En la tabla 6 se observa como el nivel de significancia del manejo de conflictos en la categoría 1 es menor a 0,05 y los estadísticos de Wald son superiores a 4, entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1. Esto no sucede con el manejo de conflictos media (2) y con las habilidades emocionales media, donde se puede percibir la hipótesis nula (H0).

El nivel de significancia de las habilidades emocionales (VI) en las categorías 1 son menores a 0.05 y los estadísticos de Wald son mayores a 4, estas categorías han influenciado en el manejo de conflictos (VD), Sin embargo, esto no sucede en la categoría 2, donde no existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflicto .

### **Hipótesis específica 1**

H0: No existe influencia del control emocional en el estilo colaborativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

H1: Existe influencia del control emocional en el estilo colaborativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Tabla 7**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	<i>Prueba Pseudo R cuadrado</i>	
Sólo intersección	38,030				Cox y Snell	,146
Final	21,921	16,109	2	,000	Nagelkerke	,165
					McFadden	,073

De la tabla 7 se aprecia el estadístico Chi-cuadrado de 16,109 y el nivel de significancia inferior a 0.05 indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística. En el Pseudo R cuadrado, se observa que el estadístico Nagelkerke indica que existe un 16,5 % de influencia del control emocional (VI) en el manejo del estilo colaborativo (VD).

**Tabla 8**

*Estimación de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_colaborativo = 1]	-1,211	,359	11,376	1	,001	-1,915	-,507
	[Estilo_colaborativo = 2]	,134	,334	,161	1	,688	-,521	,788
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-1,751	,476	13,537	1	,000	-2,683	-,818
	[Habilidades_emocionales=2]	-,391	,465	,707	1	,400	-1,301	,520
	[Habilidades_emocionales=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

De la tabla 8 se aprecia Como el nivel de significancia del estilo colaborativo en la categoría 1 es menor a 0,05 y los estadísticos de Wald son superiores a 4, entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, donde existe influencia del control emocional en el estilo colaborativo. Esto no sucede con el estilo colaborativo

media (2) y con las habilidades emocionales media, donde se puede percibir la hipótesis nula (H0).

### Hipótesis específica 2

H0: No existe influencia del control emocional en el estilo competitivo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

H1: Existe influencia del control emocional en el estilo competitivo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Tabla 9**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Prueba Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	45,300				Cox y Snell ,199
Final	22,605	22,694	2	,000	Nagelkerke ,227 McFadden ,106

De la tabla 9 se observa el modelo propuesto es significativo como consecuencia se ajustan al modelo, con un valor de Chi- cuadrado de 22,694 y un valor de significancia de 0.00. Asimismo, el Prueba Pseudo R cuadrado indica que podemos afirmar la dependencia del estilo competitivo de las habilidades emocionales en un 22,7%.

**Tabla 10**

*Estimación de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_competitivo = 1]	-,747	,343	4,741	1	,029	-1,420	-,075
	[Estilo_competitivo = 2]	,615	,340	3,281	1	,070	-,051	1,281
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-2,016	,515	15,331	1	,000	-3,025	-1,007
	[Habilidades_emocionales=2]	,076	,460	,027	1	,869	-,826	,977

Los resultados que se muestran en la tabla 10 prueban la aceptación de la hipótesis de investigador, esto debido al valor de Wald es mayor a 4 y el valor de la significancia menor a 0.05 para las variables. por otro lado, se observa que existe una asociación entre las el nivel bajo de las habilidades emocionales (Habilidades\_emocionales=1) con el estilo competitivo en el nivel bajo (Estilo\_competitivo = 1). Pero no existe asociación con las siguientes variables: habilidades emocionales en el nivel medio (Habilidades\_emocionales=2), habilidades emocionales en el nivel alto (Habilidades\_emocionales=3) y el estilo competitivo en el nivel medio (Estilo\_competitivo = 2). De todo esto concluimos que existe influencia del control emocional en el estilo competitivo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe influencia del control emocional en el estilo de compromiso de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

H1: Existe influencia del control emocional en el estilo de compromiso de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Tabla 11**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Prueba Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	32,499				Cox y Snell ,087
Final	23,224	9,275	2	,010	Nagelkerke ,099 McFadden ,042

En la tabla 11 se evidencia que la significancia es igual a 0.10, del cual, podemos concluir que el modelo propuesto ajusta a los datos de las variables, con un valor de Chi- cuadrado de 9,275 y un valor de significancia de 0.010. Según los

resultados de Nagelkerke, podemos afirmar la dependencia del estilo de compromiso de la variable habilidades emocionales en un 9.9%.

**Tabla 12**

*Estimación de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_compromiso = 1]	-1,030	,351	8,617	1	,003	-1,718	-,342
	[Estilo_compromiso = 2]	,721	,341	4,474	1	,034	,053	1,389
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-1,314	,463	8,064	1	,005	-2,220	-,407
	[Habilidades_emocionales=2]	-,309	,463	,445	1	,505	-1,217	,599
	[Habilidades_emocionales=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En la tabla 12 los resultados indican la aceptación de la hipótesis de investigador, esto debido al valor de la significancia menor a 0.05 y un valor de Wald mayor a 4. Por otro lado, se observa que existe una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales (Habilidades\_emocionales=1) con el estilo de compromiso en el nivel bajo y medio (Estilo\_compromiso = 1, Estilo\_compromiso = 2). Pero no existe asociación con las siguientes variables: habilidades emocionales en el nivel medio (Habilidades\_emocionales=2), habilidades emocionales en el nivel alto (Habilidades\_emocionales=3) y el estilo de compromiso del en el nivel medio (Estilo\_compromiso = 2). De todo esto concluimos que existe influencia del control emocional en el estilo de compromiso de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

#### **Hipótesis específica 4**

H0: No existe influencia del control emocional en el estilo evitativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

H1: Existe influencia del control emocional en el estilo evitativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Tabla 13**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	<i>Prueba Pseudo R cuadrado</i>	
Sólo intersección	34,370				Cox y Snell	,069
Final	27,053	7,317	2	,026	Nagelkerke	,078
					McFadden	,033

Según los resultados de la tabla 13 se aprecia que el modelo propuesto es significativo como consecuencia se ajusta al modelo, con un valor de Chi-cuadrado de 7,317 y un valor de significancia de 0.26. Según los resultados Nagelkerke, podemos afirmar la dependencia del estilo evitativo de la variable habilidades emocionales en un 7.8%.

**Tabla 14**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_evitativo = 1]	-1,072	,350	9,373	1	,002	-1,758	-,386
	[Estilo_evitativo = 2]	,493	,335	2,169	1	,141	-,163	1,149
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-1,033	,451	5,248	1	,022	-1,916	-,149
	[Habilidades_emocionales=2]	,049	,462	,011	1	,915	-,857	,955
	[Habilidades_emocionales=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Los resultados que se muestran en la tabla 14 prueban la aceptación de la hipótesis de investigador, esto debido al valor de la significancia menor a 0.05 y un valor de Wald mayor a 4. Por otro lado, se observa que existe una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales (Habilidades\_emocionales=1)

con el estilo evitativo en el nivel bajo (Estilo\_evitativo = 1). Pero no existe asociación con las siguientes variables: habilidades emocionales en el nivel medio (Habilidades\_emocionales=2), habilidades emocionales en el nivel alto (Habilidades\_emocionales=3) y el estilo evitativo en el nivel medio (Estilo\_evitativo = 2). De todo esto concluimos que existe influencia del control emocional en el estilo evitativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

### Hipótesis específica 5

H0: No existe influencia del control emocional en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

H1: Existe influencia del control emocional en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Tabla 15**

*Información de prueba de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	<i>Prueba Pseudo R cuadrado</i>	
Sólo intersección	52,810				Cox y Snell	,206
Final	29,294	23,516	2	,000	Nagelkerke	,233
					McFadden	,107

En la tabla 15 se evidencia que la significancia es menor a 0.05, por lo tanto, podemos concluir que el modelo propuesto ajusta a los datos de las variables, con un valor de Chi- cuadrado de 23,516 y un valor de significancia de 0.00. Según Nagelkerke, podemos afirmar la dependencia del Estilo acomodativo de la variable habilidades emocionales en un 23.3%.

**Tabla 16***Estimación de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_acomodativo = 1]	-1,222	,362	11,380	1	,001	-1,931	-,512
	[Estilo_acomodativo = 2]	,434	,336	1,664	1	,197	-,225	1,093
Ubicación	[Habilidades_emocionales=1]	-2,034	,494	16,982	1	,000	-3,002	-1,067
	[Habilidades_emocionales=2]	-,127	,463	,076	1	,783	-1,035	,780
	[Habilidades_emocionales=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Los resultados que se muestran en la tabla 16 prueban la aceptación de la hipótesis de investigador, esto debido al valor de la significancia menor a 0.05 y un valor de Wald mayor a 4. Por otro lado, se observa que existe una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales (Habilidades\_emocionales=1) con el estilo acomodativo en el nivel bajo (Estilo\_acomodativo = 1). Pero no existe asociación con las siguientes variables: habilidades emocionales en el nivel medio (Habilidades\_emocionales=2), habilidades emocionales en el nivel alto (Habilidades\_emocionales=3) y el estilo acomodativo en el nivel medio (Estilo\_acomodativo = 2). De todo esto concluimos que existe influencia del control emocional en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la investigación, se encontró que hay influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos en un 31.1% según la regresión logística ordinal. Estos resultados tienen coincidencias con Cornejo (2017) quien concluyó que existe una correlación significativa entre el desarrollo de la competencia emocional y la capacidad de manejar el conflicto, siendo este valor de correlación según el estadístico de Pearson igual a 0.855 el cual indica una alta correlación.

De manera similar se asemeja con la investigación de Andrade (2017) quién concluyó que efectivamente existe cierta correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de gestión de conflictos. Cada elemento de la inteligencia emocional: atención, claridad y reparación emocional mantiene una correlación importante con diferentes estilos de resolución de conflictos. Los datos obtenidos fueron analizados según planes transversales posteriores, descriptivos, diferenciales y correlacionados. También guarda similitud con la investigación de Álvarez (2022) quien concluyó que existe una relación entre las habilidades emocionales del personal del hospital y el manejo de conflictos. Esto es moderadamente positivo, con rho de Spearman de 0.687 y  $p < 0.05$ . Es decir, cuando una persona se conoce a sí misma y domina sus emociones, tendrá las habilidades para poder dirigir los sentimientos de los demás, de esta manera podrá hacerlos trabajar hacia una meta que favorezca lo que quiere lograr.

Además, el dominio de los sentimientos hace posible que los esfuerzos se utilicen para lograr las actividades de la organización. Así mismo, las personas inteligentes conocen sus emociones y saben controlarlas, para ello, buscar el clima no afecta su armonía en el espacio de trabajo. Por lo tanto, tenga especial cuidado al manejar los conflictos, ya que su presencia afecta el logro de los objetivos, por lo que los líderes deben tener la capacidad suficiente para resolver estos problemas de manera justa (Hidalgo et al., 2021).

Según el resultado descriptivo se observó que la mayoría de los usuarios se ubica en el nivel bajo a las habilidades emocionales con 37,3%, y en un nivel medio al manejo de conflictos que representa un 36,3% del total de usuarios. Asimismo guarda similitud con la investigación de Yacavilca (2017), donde presenta una relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos

con  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,508. En los niveles de la variable la mayoría de los usuarios ubican a la inteligencia emocional en nivel intermedio con 57.5 % y en el nivel medio al manejo de conflicto con 56.3 % del total de usuarios. Siendo este estudio de tipo correlacional simple. Del mismo modo, la gestión de conflictos se basa en la teoría de Bonilla et al. (2015), que establece que es importante analizar a los nuevos miembros de una empresa para comprender sus emociones, ya que cada uno tiene sus propios problemas que a menudo afectan el lugar de trabajo. La sociedad es una muestra que sabe qué tipo de ciudadanos tenemos y cómo estas acciones afectan la comunicación con los demás. Es parte de la humanidad y se presenta a cualquier espacio de trabajo.

En concordancia con el objetivo específico 1 el estilo colaborativo del manejo de conflictos se encuentra en el nivel bajo con un mayor porcentaje de 40 %, es decir que hay una baja percepción con respecto a esa variable por parte de los usuarios. Por otro lado, en la prueba de hipótesis sobre la existencia de la influencia del control emocional en el estilo colaborativo, en concordancia al objetivo; existe un 16,5 % de influencia del control emocional sobre estilo colaborativo. Dichos resultados no guardan similitud con la tesis de Ramírez (2022), es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo colaborativo en el personal de enfermería del colegio de enfermeros CR3-Lima, 2021, el instrumento empleado fue el TES TMMS 24 y el test de conflictos de tomas Kilmann,  $p = 0.397$  mayor a 0.05, en este sentido habrá una desventaja para lograr una satisfacción cerca a lo óptimo para lograr los objetivos. De otra forma la investigación de Araújo (2020), indica que el desarrollo y promoción de las habilidades emocionales mejorará a través de los trabajos colaborativo con pares. También tiene una semejanza con la pesquisa de Vargas et al. (2021) quien propuso una correlación entre la variable independiente, inteligencia emocional y la segunda variable, desempeño laboral en los colaboradores de salud en el Hospital Pucallpa, llegando a señalar la conexión positiva entre la primera y la segunda variable; ya que los empleados que se desempeñaron bien dentro del área funcional demostraron ser los que ayudaron a la empresa a alcanzar sus objetivos. Esto es contrario a los resultados de nuestra investigación, quedando para una futura investigación las posibles causas, se

sugiere realizar mayor investigación con el fin de determinar si tal relación es positiva o negativa.

Al respecto Bisquerra (2010), confirma las opiniones de expertos que señalan que las habilidades emocionales como la conciencia emocional, la regulación de las emociones, la autonomía emocional, la competencia social y las habilidades para la vida y el bienestar se pueden enseñar y aprender. Por lo tanto, los estudios han demostrado que los aumentos significativos en la competencia emocional crean una mejor atmósfera de relación en la escuela.

En respuesta al objetivo específico 2, de la investigación, hay influencia del control emocional en el estilo competitivo del manejo de conflictos en un 27.7 % según el estadístico Nagelkerke de la prueba pseudo R cuadrado, del modelo estadístico regresión logística ordinal. Dichos resultados no guardan similitud con la tesis de Ramírez (2022) Es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo colaborativo en el personal de enfermería del colegio de enfermeros CR3- Lima, 2021, el estudio es una correlacional simple, el instrumento empleado fue el TES TMMS 24 y el test de conflictos de tomas Kilmann,  $p = 0.397$  mayor a 0.05, en este sentido cabe mencionar que el personal prefiere evitar los conflictos y no competir.

Asimismo, en la información de prueba de ajuste de los modelos, los resultados indicaron que el modelo se ajustaba con un valor Chi- cuadrado de 22,694 y el nivel de significancia inferior a 0.05, En el análisis descriptivo se observó que la mayoría de los usuarios sitúan en el nivel bajo al estilo competitivo del manejo de conflictos con un 48 % del total de usuarios. Por otro lado podemos mencionar en los trabajos realizados por Ramírez (2022, donde obtuvo que el 39 % presenta nivel medio y un 61% nivel bajo en el estilo competitivo.

Los resultados de la investigación tienen una semejanza con el estudio de Jaramillo (2019) quien determinó el grado de correlación entre las habilidades sociales y las variables de manejo de conflictos interpersonales; concluyendo que existe una fuerte relación entre las variables involucradas. Así mismo, también se relaciona con la investigación de Jaramillo (2021) quien identificó el grado de relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos interpersonales obteniendo una fuerte relación con un valor de coeficiente Rho Spearman  $r = 0.558$ . El autor concluyó indicando que cuantas más habilidades

sociales desarrolle un maestro, mejor será su capacidad para hacer frente a los conflictos interpersonales.

En concordancia con el objetivo específico 3. se observó en la descripción que el 40,2% de usuarios manifestaron que el estilo de compromiso del manejo de conflictos se encuentra en un nivel bajo, estos resultados dan conformidad lo plasmado en la realidad problemática del estudio; los resultados hallados se asemejan a los resultados de Gutiérrez(2018) quien determinó que en los resultados obtenidos el estilo preponderante en la institución fue transigir con un 33.3 %, donde se pueda transar los compromisos y que sean aceptable para ambas partes. En la parte inferencial se mostró que el modelo propuesto ajusta a los datos de las variables. Según el coeficiente de Nagelkerke se evidenció la dependencia del estilo de compromiso de la variable habilidades emocionales en un 9.9%. Según la estimación de parámetros se demostró que existe una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales con el estilo de compromiso en el nivel bajo y medio. De los cuales se concluyó que existe influencia de las habilidades emocionales en el estilo de compromiso de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

Los resultados encontrados se asemejan a los resultados de Cornejo (2017), quien determinó una correlación alta y significativa entre las competencias emocionales y el estilo de compromiso (Sig.=0.00;  $r = 0.843$ ). y también se asemeja al trabajo de Burgos & Esther (2018), quienes encontraron un nivel de significancia menor a 0.05 y una correlación de 0.949; es decir afirmaron que existe relación directa entre la inteligencia emocional y el Compromiso. Al respecto Thomas y Kilmann (1974), menciona que la situación de compromiso consiste en tener presente tanto la asertividad como a la cooperación. Al encontrarse un compromiso, será más sencillo satisfacer a ambas partes. El compromiso es entre competidores y complacencia, dando más que competencia, pero no muy flexible. Del mismo modo, el compromiso implica abordarlo más directamente que evitarlo, pero sin realizar un análisis detallado como requiere toda colaboración.

En respuesta al objetivo específico 4, en la parte descriptiva, según la percepción de los colaboradores el mayor porcentaje se encontró en el estilo

evitativo del manejo de conflictos con un 35,3% en el nivel medio, esto prueba la existencia del problema en el centro materno infantil según la percepción de los colaboradores; por otro lado, también presenta una similitud con la investigación de Ramírez (2022), donde obtuvo que el 77% presenta un nivel medio, 13 % nivel alto en el estilo evitativo, , el estudio es una correlacional simple donde determina la relación existente sin embargo las enfermeras de la muestra en estudio prefieren evitar los conflictos. En la prueba de la hipótesis específica 4 se observó que la variable insertada ajusta al modelo, con un valor de Chi-cuadrado de 7,317 y un valor de significancia de 0.26; donde la dependencia del estilo evitativo de la variable habilidades emocionales es un 7.8%. en la estimación de parámetros se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó de la hipótesis de investigador, donde se observó la existencia de una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales con el estilo evitativo en el nivel bajo; pero, por otro lado, no se evidenció la existencia de la asociación de las habilidades emocionales en el nivel medio, habilidades emocionales en el nivel alto y el estilo evitativo en el nivel medio.

Estos resultados son idénticos a la investigación de Black (2018) quien menciona que la gestión efectiva de conflictos y la formación de equipos contribuyen a avances que mejoran la confianza y las relaciones profesionales, aumentando así la productividad y optimizando el impacto de la prestación de atención al paciente y otros resultados finales en la gestión de la atención. Y también guarda una similitud con las conclusiones de Santana (2018), quien identificó la existencia de una relación entre el comportamiento organizacional y la gestión de conflictos que se aplica en dos momentos diferentes, con el fin de encontrar comportamientos diferentes que existen en diferentes momentos, y busca que una persona que sepa gestionar emociones y comportamientos pueda resolver posibles conflictos sin dificultad.

Finalmente, en relación al objetivo específico 5. En el análisis descriptivo el 41,2% de usuarios perciben que el estilo acomodativo del manejo de conflictos está considerado según la percepción de los usuarios en el nivel bajo. Por otro lado, la tesis de Ramírez (2022) según su análisis p (valor) en 0,213 mayor a 0,05, por lo que determina que no existe relación entre la inteligencia emocional y el estilo acomodativo en las enfermeras del CR3 - Lima, 2021. siendo este

estudio correlacional simple. En la parte inferencial se observó que existe una dependencia del estilo acomodativo de la variable habilidades emocionales en un 23.3%. y que el modelo ajusta a los datos de las variables, con un valor de Chi- cuadrado de 23,516 y un valor de significancia de 0.00. de los resultados descritos se concluyó que existe influencia del control emocional en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Por otro lado, se observa que existe una asociación entre el nivel bajo de las habilidades emocionales con el estilo acomodativo en el nivel bajo. Pero no existe asociación con las habilidades emocionales en el nivel medio, habilidades emocionales en el nivel alto y el estilo acomodativo en el nivel medio.

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Álvarez (2022), determinó que hubo relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos en el personal de salud, con un valor de p significativo de 0,00 y una correlación moderadamente positiva (Rho de Spearman de 0,687). Reportando que el control emocional fue claro que 45,9% de los encuestados reportaron control emocional moderado, 44,4% reportaron niveles altos y 9,7% reportaron niveles bajos; La dimensión de incentivos mostró que 50,7% del personal tenía un nivel promedio de incentivos, 38,2% estaba en un nivel alto y 11,1% confirmó que estaba en un nivel bajo; En cuanto a la dimensión empatía, 50,2% dijo que la empatía estaba en un nivel alto, 41,1% en un nivel medio y 8,7% en un nivel bajo; Finalmente, en la dimensión habilidades sociales, el 48,8% afirmó que las habilidades sociales estaban en un nivel promedio, el 42% las calificó como de nivel avanzado y el 9,2% dijo que las habilidades sociales estaban en un nivel bajo. Y por otro lado, también guarda una similitud con la investigación de De león (2021). Quien indicó que el coeficiente de correlación de Pearson se utiliza para el análisis estadístico; Sobre la base de los resultados obtenidos, se determinó que no existía una relación estadísticamente significativa entre la Internacional de la Educación y sus indicadores y estrategias de gestión de conflictos a un nivel de 0,05. Además, se concluyó que la estrategia de gestión de conflictos negociación era la estrategia más dominante en los sujetos evaluados y que, dependiendo del rango dado, la mayoría de las estrategias tenían un nivel óptimo de inteligencia emocional.

En el presente estudio de investigación se empleó el diseño de regresión logística ordinal por ser un estudio de tipo correlacional tipo causal ya que se demostró la influencia de las variables, es decir la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de los conflictos donde cuyo resultado fue significativamente positiva. Cabe mencionar que en el medio existen muy poco por no decir ninguno que las HE influyan en las dimensiones del MC (estilo colaborativo, competitivo, compromiso, evitativo y acomodativo) y utilicen el mismo diseño RLO, por lo que el trabajo se acerca a la originalidad y pueda servir como base para otras investigaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Quedó demostrado la hipótesis general de investigación; es decir, existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Dado que la significancia del modelo es 0.00; y existe una dependencia del manejo de conflictos según indica el coeficiente de Nagelkerke en un 31,1% de las habilidades emocionales. Y por otro lado las habilidades emocionales en el nivel "bajo" se asocia con el manejo de conflictos en el nivel "bajo".

### **Segunda:**

Se afirma que existe influencia del control emocional en el estilo colaborativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022., 2022. Con un ajuste del modelo con una significancia de 0.00; y una dependencia del estilo colaborativo del manejo de conflictos según Nagelkerke en un 16,5 % de las habilidades emocionales. Siendo a su vez la significancia menor a 0.00 en la estimación de parámetros llegando a la asociación de las habilidades emocionales en el nivel "bajo" y el estilo colaborativo en el nivel "bajo" del manejo de conflictos.

### **Tercera:**

Se demostró la validez de la hipótesis específico 2, esto es existe influencia del control emocional en el estilo competitivo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Dado que la significancia del modelo es 0.00; y existe una dependencia del estilo competitivo del manejo de conflictos según indica el coeficiente de Nagelkerke en un 22,7% de las habilidades emocionales. Por otro lado, las habilidades emocionales en el nivel "bajo" se asocia con el estilo competitivo en el nivel "bajo" del manejo de conflictos.

### **Cuarta:**

Según lo planteado en la hipótesis específica 3, queda demostrado que existe influencia del control emocional en el estilo de compromiso de los usuarios

internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Con un ajuste del modelo de 0.010 de significancia; y una dependencia del estilo de compromiso del manejo de conflictos según Nagelkerke en un 9.9% de las habilidades emocionales; en la estimación de parámetros cuyas significancias son menores a 0.05 se demostró la asociación de las habilidades emocionales en el nivel "bajo" y el estilo de compromiso en el nivel "bajo" y "medio" del manejo de conflictos.

**Quinta:**

Se demostró la validez de la hipótesis específica 4, esto es existe influencia del control emocional en el estilo evitativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Dado que la significancia del modelo es 0.26; y existe una dependencia del estilo evitativo del manejo de conflictos según indica el coeficiente de Nagelkerke en un 7.8%.de las habilidades emocionales. Y, por otro lado, las habilidades emocionales en el nivel "bajo" se asocia con el estilo evitativo en el nivel "bajo" del manejo de conflictos.

**sexta:**

Según lo planteado en la hipótesis específica 5, queda demostrado que existe influencia del control emocional en el estilo acomodativo de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022. Con un ajuste del modelo de 0.00 de significancia; y una dependencia del estilo acomodativo del manejo de conflictos según Nagelkerke en un 23.3%.de las habilidades emocionales; en la estimación de parámetros cuyas significancias son menores a 0.05 se demostró la asociación de las habilidades emocionales en el nivel "bajo" y el estilo acomodativo en el nivel "bajo" del manejo de conflictos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se sugiere a los jefes o directivos del CMI México, incluir dentro de su agenda un conversatorio sobre la importancia que tiene el manejo de conflictos, pues como personas nos afrontamos a ello día a día y tenemos que ser muy asertivos y empáticos al decir las cosas con nuestros pares en el trabajo en cada momento.

### **Segunda:**

Se sugiere a todo el personal del CMI México, realizar talleres para mejorar la autoconciencia, donde puedan reflexionar sobre los tipos de comportamientos que hay y como estos pueden afectar a las personas que están en nuestro alrededor, tanto en el ámbito laboral y familiar.

### **Tercera:**

Se recomienda a los directivos o jefes del CMI México, motivar a los colaboradores en relación a los objetivos que tiene dentro del establecimiento, para que sean cumplidas a pesar de los obstáculos que se puedan presentar, y generar esa confianza cognitiva, conductual o afectiva para seguir adelante con dicho objetivo institucional.

### **Cuarta:**

Se sugiere a todo el personal del CMI México, realizar en los tiempos de receso o break, algunas actividades de relajación, ensayos mentales donde se pueda manejar el autocontrol la cual implica ante cualquier situación manejar muy bien nuestras emociones, pues el manejo de ello favorecerá a los usuarios en las relaciones sociales, laborales y familiares.

### **Quinta:**

Se recomienda realizar actividades de grupo, donde se integren diferentes dinámicas o juegos para que los usuarios interactúen entre sí. Donde se pueda comprender, y mantener una actitud de servicio y ayuda al otro. Todo esto

ayudará a tener compasión de nuestro colega, permitiéndonos ver las diversas perspectivas y ponernos en su lugar.

**Sexta:**

Se siguiere a todo el personal del CMI México, realizar actividades de recreación laboral, así como los paseos o juegos deportivos, donde los colaboradores puedan entablar una conversación con los demás y compartir diversas experiencias. Con el fin de mantener las buenas relaciones, el mejor ambiente y la colaboración profesional.

## REFERENCIAS

- Abarca, M., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478.
- Aisenson, A. (1994). *Resolución de conflictos*. Fondo de Cultura Económica. México.
- Alvarado, R., Ramírez, J., Lanio, Í., Cortés, M., Aguirre, A., Bedregal, P., Allel, K., Tapia-Muñoz, T., Burrone, MS., Cuadra-Malinarich, G., Goycolea, R., Mascayano, F., Sapag, J., Schilling, S., Soto, G., Traub, C., Villarroel, S., Alarcón, S. (2021). El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores de la salud en Chile: datos iniciales de The Health Care Workers Study. *Revista Médica de Chile*; 149, 1205-1214.
- Alvarez, N. (2022). *Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83899>
- Andrade, M. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10045/77270>
- Araújo, E. A. D. S. (2020). *Promoção da inteligência emocional, através do trabalho colaborativo, num caso de perturbação do espectro do autismo* [Tesis de doctorado, Instituto Politécnico de Coimbra]. <http://hdl.handle.net/10400.26/34578>
- Arquer, M, y Daza, F. (1994). *Ambigüedad y Conflicto de Rol*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8)
- Balmaceda, V. (2009). *Resolución de Conflictos: Negociación y Mediación; El Rol del Profesional del derecho*. Docplayer. <https://docplayer.es/15421588-Resolucion-de-conflictos-negociacion-y-mediacion-el-rol-del-profesional-del-derecho.html>

- Bar-On, T. y Parker, J. D. A. (2018). EQ-i: YV. *Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes*. TEA Ediciones.
- Barsade, S. y Gibson, D. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36-59. <https://doi.org/10.5465/AMP.2007.24286163>
- Bazerman, M., Curhan, J., Moore, D. y Valley, K. (2000). Negotiation. *Annual Review of Psychology*, 51, 279-314. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.279>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson educación.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Ciss- Praxis.
- Black, J. (2018). *Conflict Management and Team Building as Competencies for Nurse Managers to Improve Retention*. School of Nursing and Health Professions. [https://repository.usfca.edu/dnp\\_qualifying/9](https://repository.usfca.edu/dnp_qualifying/9)
- Bleger, J. (1964). *Psicohigiene y Psicología Institucional*. Paidós.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bonilla, C., Martín, A., Blanco, S. & Sánchez, Y. (2015). *Prevención de conflictos MF1039\_3*. Ediciones Paraninfo S.A. <https://www.paraninfo.es/PDFUrl.aspx?id=9788428399487>
- Boria, A., & Barei, S. (2020). La cultura del miedo: el control de las emociones. *Centro de Estudios Avanzados*, 43, 9-14.
- Burgos, R., & Esther, M. (2018). *Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27021>
- Camarena, L. (2020). *Inteligencia emocional en enfermeros que laboran en un servicio de hospitalización covid 19 del hospital nacional dos de mayo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Winner]. <http://190.187.227.76/handle/123456789/3788>
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Editorial Desclée de Brouwer.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.

- Castells, M. (1998). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Alianza Editorial.
- Chanta, V., Villalta, R., Merlos, E., & Vanegas, Y. (2021). *Herramienta para personas integrantes de concejos municipales plurales: resolución de conflictos*. Fundación Nacional para el Desarrollo. <http://www.repo.funde.org/id/eprint/1800/>
- Chiappe, A., y Cuesta, J. (2013). Fortalecimiento de las habilidades emocionales de los educadores. *Interacción en los ambientes virtuales*. 16(3), 503-524. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83429830006.pdf>
- Cornejo, C. (2017). *Competencias emocionales y la habilidad para el manejo de conflictos en docentes de una institución educativa pública del distrito de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1417>
- De león, N. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. [Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- Fernández, M. y Araujo, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3.
- Fierro, A. (2018). *Manejo de conflictos: y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. CIDE.
- Gallego, D. (1999). *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. Robín Book.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nueva Basic Books.
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. y Cherdiss, C. (2005). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Editorial Kairós S.A.
- Goleman, Daniel (2002), *La inteligencia emocional*. Vergara.
- González, S., Lázaro, S., & Palomera, R. (2021). ¿Qué Aporta la Inteligencia Emocional al Estudio de los Factores Personales Protectores del Consumo de Alcohol en la Adolescencia? *Revista de los Psicólogos de la Educación*, 27(1), 27-36.

- Gutiérrez, M. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional para el manejo de conflictos caso empresa de Call Center anexa s. a. Arequipa, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Católica De Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8480>
- Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A. y Chambel, M. (2021). Inteligencia emocional y engagement en estudiantes de medicina: un estudio comparativo en tres países. *Revista de Psicología*, 30(1), 1-12. <http://hdl.handle.net/10234/197212>
- Hidalgo, S., Sospedra, M. y Martínez, I. (2021). La inteligencia emocional como predictor del apoyo social percibido en universitarios españoles. *Avances en Psicología*, 29(1), 79-88.
- Horna, E., Arhuis, W., & Bazalar, J. (2020). Relación de habilidades sociales y tipos de familia en preescolares: estudio de caso. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 61, 224-232.
- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37, 327-334. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>
- Jaramillo, H. (2019). *Habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18095/Jaramillo\\_hh.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18095/Jaramillo_hh.pdf?sequence=1)
- Jaramillo, H. (2021). Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales en docentes de un Instituto superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 843-853. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.241>
- Luna, A., Mejía, J., Laca, F. y Martínez, M. (2018). Razonamiento moral y estilos de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(4), 110-160.
- Marquina, L. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. *Revista Usat*, 7(2), 35 -42. <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>

- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *¿What is emotional intelligence? In: Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*. Basic Books.
- Murillo y Manzano, J. (2021). Análisis del nivel de inclusión y posibles barreras de las técnicas de desarrollo de la inteligencia emocional y en particular del mindfulness en el área de Educación física en la ESO. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 41, 562-572.
- Paz, k. (2021). La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio-septiembre 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25975>
- Puertas, P., Ubago, J., Moreno, R., Padial, R., Martínez, A., & González, G. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática. *Revista Española De Orientación Y Psicopedagogía*, 29(2), 128–142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Quiroga, M., & Aravena, F. (2020). La metodología de control emocional en conversaciones con padres, madres y personas apoderadas y el desarrollo de habilidades conversacionales en docentes. Evidencia desde Chile. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 208-232.
- Ramirez, G. (2022). *Nivel de la inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III* [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98678>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Comportamiento organizacional (Decimoquinta edición ed.)*. Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, R. y Henríquez, I. (2021). Mindfulness e inteligencia emocional en el afrontamiento de conflictos intrapersonales e interpersonales. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 17-26.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Harper
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Visión Universitaria.

- Sánchez, M., Megías, A., Gómez, R., Gutiérrez, M. y Fernández, P. (2018). Relación entre la inteligencia emocional percibida y el comportamiento de riesgo en el ámbito de la salud. *Escritos de Psicología*, 11(3), 115-123.
- Santana, M. (2018). *Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28300>
- Segura, J., Cacheiro, M. y Concepción, M. (2020). Habilidades emocionales en profesores y estudiantes de educación media y universitaria de Venezuela. *Revista Educare*, 24(1), 153–179. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1232>
- Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98(2), 219-235. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.219>
- Thomas, K. & Kilmann, R. (1974). *Conflict mode instrument*. Tuxedo, Nueva York: Xicom.
- Torrealba, J., & García, E. (2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Revista interdisciplinaria de investigación, Consensus Santiago*, 5(2), 74-95.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar investigación científica* (2da ed.). San Marcos.
- Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Jesuíno, J., & Parreira, P. (2020). The Impact of Organizational Culture on Conflict Management Styles El impacto de la cultura organizacional en los estilos de manejo de conflictos. *Innovation*, 9(1), 57-81.
- Vargas, E., Quiroz, N., Cevillano, M. C., & Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71.
- Vásquez, J. (2021). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande–Amazonas, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1190>
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Teoría y práctica en Resolución de Conflictos*. Ariel.

- Watson, D., Clark, L. A. y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8867>
- Zapatero, A. y Ortega, D. (2020). Empatía, empatía histórica y empatía prehistórica: una aproximación conceptual desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales*, 38, 3-16.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

#### Operacionalización de las habilidades emocionales

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<i>Habilidades emocionales</i>	Las habilidades emocionales es un tipo de inteligencia que indica la capacidad de poseer autoconciencia, motivación, autocontrol, empatía y capacidad social. Nos permiten gestionar nuestras emociones de forma racional (Goleman, 1998).	Autoconciencia	Conciencia física	1 y 2	Escala: Ordinal  1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. Algunas veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)	Baja [25 – 59]  Media [60 – 92]  Alta [93 – 125]
			Conciencia psicológica	3 y 4		
			Propósito y valores	5		
		Motivación	Entusiasmo	6 y 7		
			Mente positiva	8 y 9		
			Conciencia laboral	10		
		Autocontrol	Manejo emocional	11 y 12		
			Cautela y control de emocional	13, 14 y 15		
		Empatía	Percepción	16 y 17		
			Ayuda mutua	18, 19 y 20		
		Competencia social	Elocuencia	21 y 22		
Iniciativa y respeto de opinión	23 y 14					
	Capacidad de persuasión	25				

*Operacionalización del manejo de conflictos*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<i>Manejo de conflictos</i>	Según Thomas & Kilmann (1974), el manejo de conflictos es un proceso en el que se gestionan las diferencias entre varias partes para minimizar los efectos negativos del problema, aliviar las tensiones entre los involucrados y llegar a acuerdos satisfactorios.	Estilo colaborativo	Búsqueda de apoyo	1 y 2	Escala: Ordinal  1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Bajo [25 – 59]  Medio [60 – 92]  Alto [93 – 125]
			Confrontación al problema y preocupación por el otro	3 y 4		
			Absolver problemas	5		
		Estilo competitivo	Imposición	6, 7 y 8		
			Tenacidad y persuasión	9 y 10		
		Estilo de compromiso	Tolerancia	11 y 12		
			Ecuanimidad	13		
		Estilo evitativo	Concesión	16		
			Asumir responsabilidades y diferencias	17 y 18		
		Estilo acomodativo	Evitar problemas	19 y 20		
			Justicia y ecuanimidad	21 y 22		
			Complacencia	23 y 24		
	Empatía	25				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES EMOCIONALES

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre **habilidades emocionales**. Le agradecería leer y marcar atentamente con un

(X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora continua.

#### Escala de Likert:

<b>Nunca</b>	=	<b>1</b>
<b>Casi nunca</b>	=	<b>2</b>
<b>A veces</b>	=	<b>3</b>
<b>Casi siempre</b>	=	<b>4</b>
<b>Siempre</b>	=	<b>5</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>					
1	Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos, que señalan una reacción impulsiva o visceral.					
2	Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi energía cuando noto que mi nivel de energía está decayendo.					
3	Cada día, dedico algo de tiempo a la reflexión.					
4	Soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.					
5	Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación</b>					
6	Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman, y lo hago patente.					
7	Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.					
8	Intento encontrar el lado positivo en cualquier situación.					
9	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.					
10	Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.					
	<b>DIMENSION 3: Autocontrol</b>					
11	No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado, y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.					
12	Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.					
13	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar una opinión hasta que no conozco todos los hechos.					
14	No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros.					

15	Controlo mis estados de ánimo y muy pocas veces llevo las emociones negativas al trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>					
16	Normalmente, tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.					
17	Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo sobre la base a las señales no verbales que me envía.					
18	Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.					
19	Poseo empatía y acoplo mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.					
20	Centro mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.					
	<b>DIMENSIÓN 5: Competencia social</b>					
21	Tengo facilidad para conocer e iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.					
22	No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.					
23	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y tomo iniciativas propias que promuevan una respuesta positiva a los despliegues emocionales de otras personas.					
24	Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando bien están de acuerdo conmigo.					
25	Puedo persuadir a otros para que adopten mi punto de vista sin coaccionarles.					

Gracias por su valiosa colaboración

## CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre el **manejo de conflictos**. Le agradecería leer y marcar atentamente con un

(X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora continua.

### Escala de Likert:

<b>Nunca</b>	=	<b>1</b>
<b>Casi nunca</b>	=	<b>2</b>
<b>A veces</b>	=	<b>3</b>
<b>Casi siempre</b>	=	<b>4</b>
<b>Siempre</b>	=	<b>5</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Estilo colaborativo</b>					
1	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.					
2	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo					
3	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.					
4	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.					
5	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Estilo competitivo</b>					
6	Hago presión por mis puntos de vista.					
7	Impongo mis deseos.					
8	Soy decidido para lograr mis objetivos.					
9	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					
10	Trato de imponer mi posición.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de compromiso</b>					
11	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.					
12	Propongo una posición intermedia.					
13	Trato de buscar una solución de compromiso.					
14	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.					
15	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Estilo evitativo</b>					
16	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.					
17	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.					
18	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.					
19	Trato de evitarme desagradados.					
20	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.					

<b>DIMENSIÓN 5: Estilo acomodativo</b>						
<b>21</b>	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.					
<b>22</b>	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.					
<b>23</b>	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.					
<b>24</b>	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.					
<b>25</b>	Trato de no herir los sentimientos del otro.					

**Gracias por su valiosa colaboración**

### **Ficha técnica de los instrumentos**

#### **Variable independiente Habilidades emocionales.**

Nombre: Habilidades emocionales

Autor: Segura, Cacheiro y Concepción (2020).

Ámbito de aplicación: Venezuela

Adaptación: Adaptado por Betalleluz, F. (2022). Perú

Objetivo: Medir las habilidades emocionales

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi Nunca (2); Algunas Veces (3);

Casi Siempre (4) y Siempre (5)

Variable dependiente Manejo de conflictos.

Nombre: Manejo de conflictos

Autor: Andrade, M. (2017).

Ámbito de aplicación: Ecuador

Adaptación: Adaptado por Betalleluz, F. (2022). Perú

Objetivo: Medir el manejo de conflictos.

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi Nunca (2); Algunas Veces (3);

Casi Siempre (4) y Siempre (5)

### Anexo 3: Confiabilidad de Instrumentos

#### V1. Prueba piloto para Habilidades emocionales

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
U1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
U2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
U3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4
U4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
U5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
U6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
U7	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2
U8	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	3
U9	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
U10	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4
U11	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3
U12	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
U13	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	1	1	2	3	5	3	4	4	3	3	4	3
U14	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U15	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
U16	4	1	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
U17	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	1	3	3	2	2	2	3	3	5	3	1	3	5	2
U18	5	3	5	5	4	5	2	5	5	3	4	5	3	2	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	1
U19	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3
U20	3	3	4	3	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	25

## V2. Prueba piloto para Manejo de conflictos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
U1	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
U2	5	5	1	4	5	3	1	4	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	4	5	3	1	5
U3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
U4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5
U5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
U6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
U7	3	2	1	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	5	3	4	4	2	2	5
U8	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2	3
U9	3	4	3	4	4	4	2	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5
U10	2	3	2	4	4	2	2	5	3	2	3	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
U11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5
U12	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5
U13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
U14	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
U15	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
U16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
U17	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	1	5
U18	3	3	2	3	5	5	1	3	4	4	1	3	1	2	1	1	1	3	4	1	3	2	3	1	4
U19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
U20	5	1	1	4	3	2	1	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	25

## Anexo 4: Validación de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EMOCIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos, que señalan una reacción impulsiva o visceral.	X		X		X		
2	Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi energía cuando noto que mi nivel de energía está decayendo.	X		X		X		
3	Cada día, dedico algo de tiempo a la reflexión.	X		X		X		
4	Soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.	X		X		X		
5	Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Motivación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman, y lo hago patente.	X		X		X		
7	Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.	X		X		X		
8	Intento encontrar el lado positivo en cualquier situación.	X		X		X		
9	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
10	Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Autocontrol</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado, y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.	X		X		X		
12	Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.	X		X		X		
13	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar una opinión hasta que no conozco todos los hechos.	X		X		X		
14	No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros.	X		X		X		
15	Controlo mis estados de ánimo y muy pocas veces llevo las emociones negativas al trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Normalmente, tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.	X		X		X		

17	Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo sobre la base a las señales no verbales que me envía.	X		X		X	
18	Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.	X		X		X	
19	Poseo empatía y acoplo mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.	X		X		X	
20	Centro mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Competencia social</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Tengo facilidad para conocer e iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.	X		X		X	
22	No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.	X		X		X	
23	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y tomo iniciativas propias que promuevan una respuesta positiva a los despliegues emocionales de otras personas.	X		X		X	
24	Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando bien están de acuerdo conmigo.	X		X		X	
25	Puedo persuadir a otros para que adopten mi punto de vista sin coaccionarles.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si, presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mgtr. Cerafín Urbano, Efraín Isidro **DNI:** 43548528

**Especialidad del validador:** Metodólogo

Temático

**Grado del especialista:** Maestro

Doctor

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estilo colaborativo</b>							
1	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	X		X		X		
2	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo	X		X		X		
3	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.	X		X		X		
4	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.	X		X		X		
5	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estilo competitivo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hago presión por mis puntos de vista.	X		X		X		
7	Impongo mis deseos.	X		X		X		
8	Soy decidido para lograr mis objetivos.	X		X		X		
9	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	X		X		X		
10	Trato de imponer mi posición.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de compromiso</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.	X		X		X		
12	Propongo una posición intermedia.	X		X		X		
13	Trato de buscar una solución de compromiso.	X		X		X		
14	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	X		X		X		
15	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Estilo evitativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.	X		X		X		
17	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.	X		X		X		

18	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.	X		X		X	
19	Trato de evitarme desagrados.	X		X		X	
20	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Estilo acomodativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.	X		X		X	
22	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.	X		X		X	
23	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
24	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.	X		X		X	
25	Trato de no herir los sentimientos del otro.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si, presenta suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Cerafín Urbano, Efraín Isidro    **DNI: 43548528**

Especialidad del validador: **Metodólogo**   

**Temático**   

Grado del especialista:    **Maestro**   

**Doctor**   

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**05 de noviembre del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EMOCIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos, que señalan una reacción impulsiva o visceral.	X		X		X		
2	Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi energía cuando noto que mi nivel de energía está decayendo.	X		X		X		
3	Cada día, dedico algo de tiempo a la reflexión.	X		X		X		
4	Soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.	X		X		X		
5	Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman, y lo hago patente.	X		X		X		
7	Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.	X		X		X		
8	Intento encontrar el lado positivo en cualquier situación.	X		X		X		
9	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
10	Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Autocontrol</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado, y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.	X		X		X		
12	Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.	X		X		X		
13	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar una opinión hasta que no conozco todos los hechos.	X		X		X		
14	No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros.	X		X		X		
15	Controlo mis estados de ánimo y muy pocas veces llevo las emociones negativas al trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Normalmente, tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.	X		X		X		

17	Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo sobre la base a las señales no verbales que me envía.	X		X		X	
18	Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.	X		X		X	
19	Poseo empatía y acoplo mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.	X		X		X	
20	Centro mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Competencia social</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Tengo facilidad para conocer e iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.	X		X		X	
22	No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.	X		X		X	
23	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y tomo iniciativas propias que promuevan una respuesta positiva a los despliegues emocionales de otras personas.	X		X		X	
24	Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando bien están de acuerdo conmigo.	X		X		X	
25	Puedo persuadir a otros para que adopten mi punto de vista sin coaccionarles.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** **Si, presenta suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan            **DNI:** 25451905

**Especialidad del validador:** **Metodólogo**   

**Temático**   

**Grado del especialista:**    **Maestro**   

**Doctor**   

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estilo colaborativo</b>							
1	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	X		X		X		
2	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo	X		X		X		
3	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.	X		X		X		
4	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.	X		X		X		
5	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estilo competitivo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hago presión por mis puntos de vista.	X		X		X		
7	Impongo mis deseos.	X		X		X		
8	Soy decidido para lograr mis objetivos.	X		X		X		
9	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	X		X		X		
10	Trato de imponer mi posición.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de compromiso</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.	X		X		X		
12	Propongo una posición intermedia.	X		X		X		
13	Trato de buscar una solución de compromiso.	X		X		X		
14	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	X		X		X		
15	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Estilo evitativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.	X		X		X		
17	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.	X		X		X		

18	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.	X		X		X	
19	Trato de evitarme desagrados.	X		X		X	
20	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Estilo acomodativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.	X		X		X	
22	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.	X		X		X	
23	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
24	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.	X		X		X	
25	Trato de no herir los sentimientos del otro.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si, presenta suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan        DNI: 25451905

Especialidad del validador: **Metodólogo**   

**Temático**   

Grado del especialista:    **Maestro**   

**Doctor**   

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EMOCIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos, que señalan una reacción impulsiva o visceral.	X		X		X		
2	Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi energía cuando noto que mi nivel de energía está decayendo.	X		X		X		
3	Cada día, dedico algo de tiempo a la reflexión.	X		X		X		
4	Soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.	X		X		X		
5	Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman, y lo hago patente.	X		X		X		
7	Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.	X		X		X		
8	Intento encontrar el lado positivo en cualquier situación.	X		X		X		
9	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.	X		X		X		
10	Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Autocontrol</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado, y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.	X		X		X		
12	Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.	X		X		X		
13	Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar una opinión hasta que no conozco todos los hechos.	X		X		X		
14	No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros.	X		X		X		
15	Controlo mis estados de ánimo y muy pocas veces llevo las emociones negativas al trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Normalmente, tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.	X		X		X		

17	Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo sobre la base a las señales no verbales que me envía.	X		X		X	
18	Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.	X		X		X	
19	Poseo empatía y acoplo mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.	X		X		X	
20	Centro mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Competencia social</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Tengo facilidad para conocer e iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.	X		X		X	
22	No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.	X		X		X	
23	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y tomo iniciativas propias que promuevan una respuesta positiva a los despliegues emocionales de otras personas.	X		X		X	
24	Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando bien están de acuerdo conmigo.	X		X		X	
25	Puedo persuadir a otros para que adopten mi punto de vista sin coaccionarles.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí, presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mgtr. Soto Guizado, Liliانا **DNI:** 06248396

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**Temático**

**Grado del especialista:** Maestro

**Doctor**

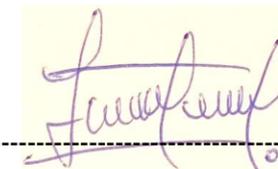
05 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estilo colaborativo</b>							
1	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	X		X		X		
2	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo	X		X		X		
3	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.	X		X		X		
4	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.	X		X		X		
5	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estilo competitivo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	Hago presión por mis puntos de vista.	X		X		X		
7	Impongo mis deseos.	X		X		X		
8	Soy decidido para lograr mis objetivos.	X		X		X		
9	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	X		X		X		
10	Trato de imponer mi posición.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de compromiso</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.	X		X		X		
12	Propongo una posición intermedia.	X		X		X		
13	Trato de buscar una solución de compromiso.	X		X		X		
14	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	X		X		X		
15	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Estilo evitativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.	X		X		X		
17	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.	X		X		X		

18	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.	X		X		X	
19	Trato de evitarme desagrados.	X		X		X	
20	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Estilo acomodativo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.	X		X		X	
22	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.	X		X		X	
23	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
24	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.	X		X		X	
25	Trato de no herir los sentimientos del otro.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si, presenta suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Soto Guizado, Liliana    **DNI: 06248396**

Especialidad del validador: **Metodólogo**   

**Temático**   

Grado del especialista:    **Maestro**   

**Doctor**   

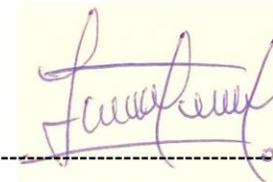
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**05 de noviembre del 2022**



**Firma del Experto Informante**

## Anexo 5: Base de datos

V1. HABILIDADES EMOCIONALES																										
	Autoconciencia					Motivación					Autocontrol					Empatía					Competencia social					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	
Usuario 1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
Usuario 2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
Usuario 3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	
Usuario 4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
Usuario 5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
Usuario 6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
Usuario 7	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	
Usuario 8	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	3	
Usuario 9	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
Usuario 10	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	
Usuario 11	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	
Usuario 12	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
Usuario 13	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	1	1	2	3	5	3	4	4	3	3	4	3	
Usuario 14	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Usuario 15	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
Usuario 16	4	1	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Usuario 17	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	1	3	3	2	2	2	3	3	5	3	1	3	5	2	
Usuario 18	5	3	5	5	4	5	2	5	5	3	4	5	3	2	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	1	
Usuario 19	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	
Usuario 20	3	3	4	3	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Usuario 21	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	1	1	3	3	5	4	5	5	1	5	4	5	
Usuario 22	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	4	5	5	4	4	5	3	
Usuario 23	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	4	5	5	4	4	5	3	
Usuario 24	3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	5	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	
Usuario 25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	
Usuario 26	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	1	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
Usuario 27	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
Usuario 28	3	3	2	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	
Usuario 29	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	

Usuario 30	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4
Usuario 31	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3
Usuario 32	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	3	4	2
Usuario 33	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	1
Usuario 34	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 35	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4
Usuario 36	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Usuario 37	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	2
Usuario 38	4	3	4	2	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
Usuario 39	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3
Usuario 40	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Usuario 41	5	3	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4
Usuario 42	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 43	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4
Usuario 44	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5
Usuario 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5
Usuario 46	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 47	2	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2
Usuario 48	3	2	3	2	5	3	2	4	5	1	5	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3
Usuario 49	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4
Usuario 50	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
Usuario 51	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 52	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	5	4	3	4	3
Usuario 53	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Usuario 54	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
Usuario 55	2	2	3	4	3	4	3	5	4	5	2	3	4	2	1	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3
Usuario 56	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	1	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3
Usuario 57	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	4	4	3
Usuario 58	5	3	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3
Usuario 59	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5
Usuario 60	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
Usuario 61	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 62	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
Usuario 63	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
Usuario 64	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4
Usuario 65	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
Usuario 66	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3

Usuario 67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Usuario 68	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	
Usuario 69	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	1	3	
Usuario 70	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
Usuario 71	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	
Usuario 72	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3
Usuario 73	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
Usuario 74	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	1	1	2	3	5	3	4	4	3	3	4	3	
Usuario 75	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Usuario 76	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
Usuario 77	4	1	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Usuario 78	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	1	3	3	2	2	2	3	3	5	3	1	3	5	2	
Usuario 79	5	3	5	5	4	5	2	5	5	3	4	5	3	2	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	1	
Usuario 80	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	
Usuario 81	2	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
Usuario 82	1	3	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	1	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	
Usuario 83	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
Usuario 84	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
Usuario 85	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
Usuario 86	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
Usuario 87	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Usuario 88	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	
Usuario 89	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	1	4	4	5	4	4	5	
Usuario 90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
Usuario 91	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	
Usuario 92	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	
Usuario 93	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	
Usuario 94	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	1	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	
Usuario 95	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	
Usuario 96	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	2	2	3	3	3	2	5	3	5	5	5	4	
Usuario 97	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
Usuario 98	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
Usuario 99	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
Usuario 100	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	1	
Usuario 101	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
Usuario 102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

**V2. MANEJO DE CONFLICTOS**

	Estilo colaborativo					Estilo competitivo					Estilo de compromiso					Estilo evitativo					Estilo acomodativo				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
Usuario 1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
Usuario 2	5	5	1	4	5	3	5	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	4	5	3	1	5
Usuario 3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
Usuario 4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5
Usuario 5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
Usuario 6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Usuario 7	3	2	1	4	2	2	4	4	1	4	4	3	2	2	3	2	4	2	5	3	4	4	2	2	5
Usuario 8	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2	3
Usuario 9	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5
Usuario 10	2	3	2	4	4	2	5	5	2	4	3	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
Usuario 11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5
Usuario 12	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5
Usuario 13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
Usuario 14	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Usuario 15	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 17	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	1	5
Usuario 18	3	3	2	3	5	5	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	3	4	1	3	2	3	1	4
Usuario 19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
Usuario 20	5	1	1	4	3	2	3	4	1	4	4	5	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5
Usuario 21	3	4	5	4	3	5	2	3	5	4	1	4	3	4	4	5	5	2	5	4	3	2	2	2	5
Usuario 22	4	2	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	4	2	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	5
Usuario 23	1	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4	2	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	5
Usuario 24	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Usuario 25	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5
Usuario 26	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4
Usuario 27	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Usuario 28	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5

Usuario 29	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	1
Usuario 30	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	5
Usuario 31	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	5
Usuario 32	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	1	1	1	4
Usuario 33	4	3	4	4	5	2	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	1	1	1	3
Usuario 34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4
Usuario 35	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5
Usuario 36	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4
Usuario 37	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Usuario 38	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4
Usuario 39	5	5	3	3	1	3	4	5	3	3	3	5	4	3	5	5	3	1	5	5	3	4	5	3	5
Usuario 40	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Usuario 41	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
Usuario 42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
Usuario 43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
Usuario 44	3	4	1	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5
Usuario 45	3	4	1	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5
Usuario 46	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5
Usuario 47	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4
Usuario 48	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	3	4
Usuario 49	3	3	2	5	5	2	5	5	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
Usuario 50	4	4	2	5	4	3	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5
Usuario 51	3	3	4	2	5	5	4	2	4	2	4	4	5	5	5	3	1	3	3	5	5	4	4	4	5
Usuario 52	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	5
Usuario 53	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3
Usuario 54	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4
Usuario 55	4	5	2	3	3	4	3	5	2	3	2	3	3	4	4	3	2	1	4	3	5	3	4	3	1
Usuario 56	4	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	1	1	4	5	5	3	3	3	1	1
Usuario 57	4	4	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	5	5	3	3	5
Usuario 58	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5
Usuario 59	3	2	2	1	3	2	3	5	2	1	3	3	3	5	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
Usuario 60	4	4	2	5	4	3	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5
Usuario 61	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5
Usuario 62	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
Usuario 63	5	5	1	4	5	3	5	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	4	5	3	1	5
Usuario 64	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
Usuario 65	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5

Usuario 66	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
Usuario 67	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Usuario 68	3	2	1	4	2	2	4	4	1	4	4	3	2	2	3	2	4	2	5	3	4	4	2	2	5
Usuario 69	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2	3
Usuario 70	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5
Usuario 71	2	3	2	4	4	2	5	5	2	4	3	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
Usuario 72	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5
Usuario 73	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5
Usuario 74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
Usuario 75	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Usuario 76	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 78	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	1	5
Usuario 79	3	3	2	3	5	5	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	3	4	1	3	2	3	1	4
Usuario 80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
Usuario 81	3	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Usuario 82	4	5	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Usuario 83	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	5	5	2	3	4
Usuario 84	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5
Usuario 85	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	1	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	5
Usuario 86	3	2	1	5	1	1	4	5	1	5	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4	2	3	5
Usuario 87	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4
Usuario 88	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3
Usuario 89	2	2	3	4	3	2	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	3	5
Usuario 90	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Usuario 91	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5
Usuario 92	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
Usuario 93	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4
Usuario 94	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4
Usuario 95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5
Usuario 96	2	3	2	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Usuario 97	3	3	5	5	4	5	2	5	5	5	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	1	2	5	5	5
Usuario 98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 99	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	5	5	5	3	3	4	5
Usuario 100	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2
Usuario 101	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	5
Usuario 102	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3

## Anexo 6: Evidencia de trabajo estadístico

Base de datos\_Felimon.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	Autoconciencia	Motivación	Autocont
1	22,00	23,00	23,00	22,00	21,00	111,00	19,00	18,00	21,00	20,00	18,00	96,00	2	3	
2	23,00	25,00	23,00	23,00	23,00	117,00	20,00	17,00	6,00	12,00	18,00	73,00	3	3	
3	22,00	23,00	20,00	18,00	21,00	104,00	21,00	22,00	19,00	15,00	16,00	93,00	2	3	
4	23,00	24,00	24,00	22,00	23,00	116,00	22,00	19,00	19,00	20,00	18,00	98,00	3	3	
5	22,00	20,00	17,00	17,00	17,00	93,00	16,00	16,00	16,00	11,00	13,00	72,00	2	1	
6	21,00	20,00	18,00	20,00	18,00	97,00	17,00	16,00	16,00	18,00	18,00	85,00	2	1	
7	18,00	23,00	14,00	23,00	16,00	94,00	12,00	15,00	14,00	16,00	17,00	74,00	1	3	
8	20,00	18,00	17,00	17,00	12,00	84,00	16,00	17,00	18,00	14,00	16,00	81,00	2	1	
9	20,00	22,00	14,00	20,00	22,00	98,00	18,00	19,00	23,00	19,00	17,00	96,00	2	2	
10	19,00	22,00	20,00	18,00	22,00	101,00	15,00	18,00	23,00	16,00	21,00	93,00	1	2	
11	21,00	20,00	22,00	22,00	19,00	104,00	16,00	17,00	13,00	18,00	19,00	83,00	2	1	
12	24,00	20,00	17,00	18,00	17,00	96,00	18,00	18,00	19,00	21,00	20,00	96,00	3	1	
13	18,00	20,00	12,00	17,00	17,00	84,00	19,00	17,00	15,00	14,00	17,00	82,00	1	1	
14	18,00	19,00	17,00	20,00	20,00	94,00	19,00	16,00	19,00	16,00	18,00	88,00	1	1	
15	17,00	18,00	18,00	16,00	19,00	88,00	18,00	18,00	18,00	14,00	17,00	85,00	1	1	
16	17,00	24,00	18,00	19,00	19,00	97,00	20,00	20,00	20,00	18,00	20,00	98,00	1	3	
17	17,00	20,00	14,00	15,00	14,00	80,00	11,00	12,00	19,00	19,00	14,00	75,00	1	1	
18	22,00	20,00	19,00	19,00	13,00	93,00	16,00	15,00	8,00	10,00	13,00	62,00	2	1	
19	18,00	17,00	14,00	18,00	17,00	84,00	17,00	16,00	15,00	12,00	16,00	76,00	1	1	
20	18,00	22,00	13,00	15,00	16,00	84,00	14,00	14,00	20,00	14,00	17,00	79,00	1	2	
21	24,00	23,00	16,00	20,00	20,00	103,00	19,00	19,00	16,00	21,00	14,00	89,00	3	3	
22	20,00	21,00	16,00	17,00	21,00	95,00	20,00	20,00	11,00	12,00	18,00	81,00	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

18:19 28/12/2022



Visible: 24 de 24 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	Autoconciencia	Motivación	Autocont
82	17,00	20,00	19,00	19,00	19,00	94,00	18,00	15,00	20,00	16,00	18,00	87,00	1	1	
83	21,00	21,00	23,00	24,00	24,00	113,00	24,00	24,00	19,00	16,00	19,00	102,00	2	2	
84	23,00	20,00	21,00	21,00	19,00	104,00	24,00	24,00	24,00	23,00	22,00	117,00	3	1	
85	23,00	23,00	22,00	24,00	23,00	115,00	24,00	19,00	19,00	15,00	19,00	96,00	3	3	
86	24,00	24,00	22,00	23,00	23,00	116,00	12,00	16,00	19,00	18,00	18,00	83,00	3	3	
87	25,00	23,00	25,00	25,00	24,00	122,00	19,00	20,00	17,00	19,00	19,00	94,00	3	3	
88	20,00	21,00	24,00	19,00	22,00	106,00	23,00	22,00	22,00	21,00	22,00	110,00	2	2	
89	24,00	21,00	20,00	17,00	22,00	104,00	14,00	18,00	15,00	16,00	18,00	81,00	3	2	
90	19,00	21,00	22,00	21,00	21,00	104,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	80,00	1	2	
91	18,00	19,00	16,00	19,00	18,00	90,00	21,00	21,00	22,00	21,00	23,00	108,00	1	1	
92	23,00	25,00	21,00	24,00	20,00	113,00	23,00	23,00	25,00	20,00	25,00	116,00	3	3	
93	25,00	21,00	22,00	23,00	18,00	109,00	19,00	19,00	19,00	15,00	19,00	91,00	3	2	
94	21,00	22,00	16,00	20,00	17,00	96,00	24,00	19,00	20,00	17,00	14,00	94,00	2	2	
95	18,00	18,00	18,00	20,00	16,00	90,00	19,00	20,00	17,00	17,00	19,00	92,00	1	1	
96	24,00	23,00	16,00	16,00	22,00	101,00	15,00	17,00	19,00	16,00	17,00	84,00	3	3	
97	19,00	25,00	14,00	24,00	22,00	104,00	20,00	22,00	18,00	11,00	18,00	89,00	1	3	
98	18,00	19,00	20,00	20,00	21,00	98,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	75,00	1	1	
99	19,00	20,00	21,00	22,00	21,00	103,00	22,00	20,00	23,00	18,00	20,00	103,00	1	1	
100	19,00	21,00	20,00	18,00	17,00	95,00	18,00	19,00	20,00	20,00	18,00	95,00	1	2	
101	24,00	24,00	23,00	25,00	23,00	119,00	18,00	18,00	17,00	16,00	19,00	88,00	3	3	
102	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	75,00	23,00	23,00	23,00	25,00	19,00	113,00	1	1	
103															

Vista de datos Vista de variables

Base de datos\_Felimon.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00008	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00009	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00010	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00011	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00012	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Autoconcie...	N Numérico	5	0	Autoconciencia	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Motivación	N Numérico	5	0	Motivación	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Autocontrol	N Numérico	5	0	Autocontrol	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Empatía	N Numérico	5	0	Empatía	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Competenci...	N Numérico	5	0	Competencia s...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Habilidades...	N Numérico	5	0	Habilidades em...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Estilo_colab...	N Numérico	5	0	Estilo colaborat...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Estilo_com...	N Numérico	5	0	Estilo competitivo	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Estilo_com...	N Numérico	5	0	Estilo de compr...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Estilo_evitat...	N Numérico	5	0	Estilo evitativo	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Estilo_aco...	N Numérico	5	0	Estilo acomoda...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Manejo_con...	N Numérico	5	0	Manejo de confl...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

18:19 28/12/2022

Resultado Felimon.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Efrain\Downloads\Base de datos\_Felimon.sav

**Estadísticos**

	Autoconciencia	Motivación	Autocontrol	Empatía	Competencia social	Habilidades emocionales	Estilo colaborativo	Estilo competitivo	Estilo de compromiso	Estilo evitativo	Estilo acomodativo
N	Válido 102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Tabla de frecuencia**

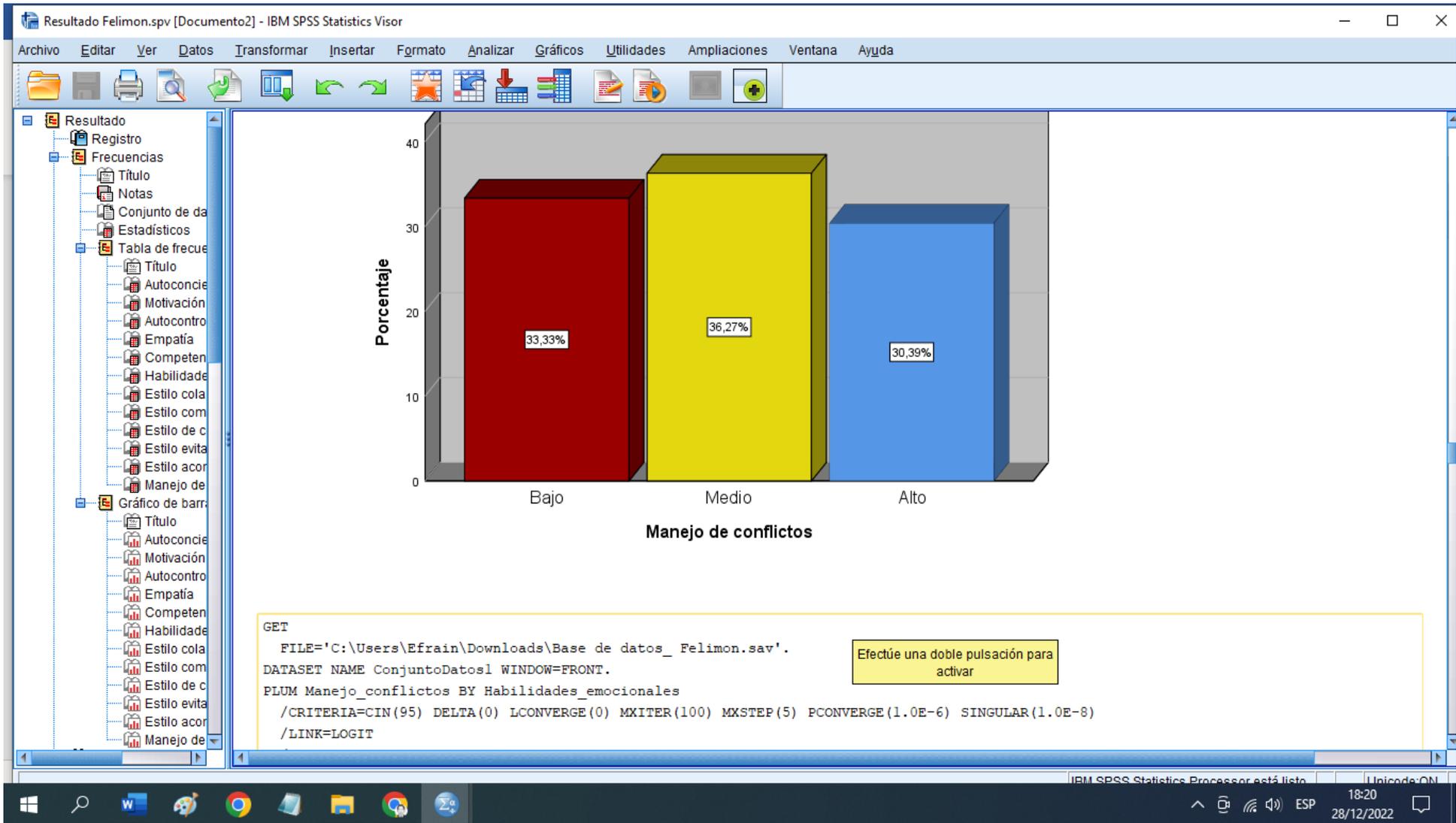
**Autoconciencia**

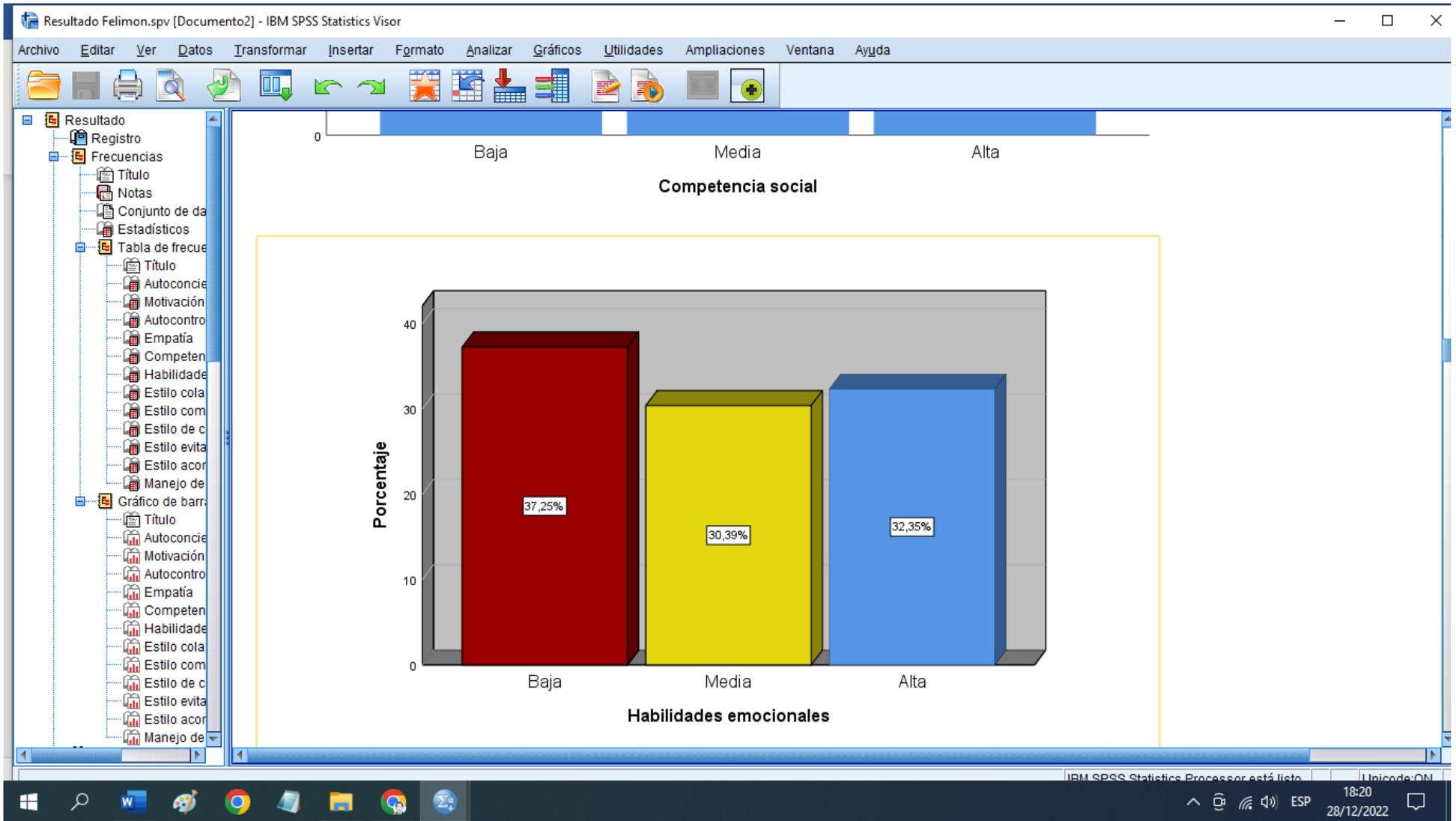
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	40	39,2	39,2	39,2
Media	39	38,2	38,2	77,5
Alta	23	22,5	22,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

**Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	43	42,2	42,2	42,2
Media	26	25,5	25,5	67,6
Alta	33	32,4	32,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unificado ON | 18:19 | 28/12/2022





Resultado Felimon.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Estadísticos
  - Tabla de frecue
    - Título
    - Autoconcie
    - Motivación
    - Autocontro
    - Empatía
    - Competen
    - Habilidade
    - Estilo cola
    - Estilo com
    - Estilo de c
    - Estilo evita
    - Estilo acor
    - Manejo de
  - Gráfico de barr
    - Título
    - Autoconcie
    - Motivación
    - Autocontro
    - Empatía
    - Competen
    - Habilidade
    - Estilo cola
    - Estilo com
    - Estilo de c
    - Estilo evita
    - Estilo acor
    - Manejo de

/PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.

### PLUM - Regresión ordinal

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Estilo competitivo	Bajo	49	48,0%
	Medio	27	26,5%
	Alto	26	25,5%
Habilidades emocionales	Baja	38	37,3%
	Media	31	30,4%
	Alta	33	32,4%
Válidos		102	100,0%
Perdidos		0	
Total		102	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,300			
Final	22,605	22,694	2	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unipode ON

18:21  
28/12/2022

Resultado Felimon.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Estadísticos
  - Tabla de frecue
    - Título
    - Autoconcie
    - Motivación
    - Autocontro
    - Empatía
    - Competen
    - Habilidade
    - Estilo cola
    - Estilo com
    - Estilo de c
    - Estilo evita
    - Estilo acor
    - Manejo de
  - Gráfico de barr
    - Título
    - Autoconcie
    - Motivación
    - Autocontro
    - Empatía
    - Competen
    - Habilidade
    - Estilo cola
    - Estilo com
    - Estilo de c
    - Estilo evita
    - Estilo acor
    - Manejo de

Chi-Cuadrado

Pearson	8,238	2	,016
Desviación	8,708	2	,013

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,206
Nagelkerke	,233
McFadden	,107

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estilo_acomodativo = 1]	-1,222	,362	11,380	1	,001	-1,931	-,512
	[Estilo_acomodativo = 2]	,434	,336	1,664	1	,197	-,225	1,093
Ubicación	[Habilidades_emocional es=1]	-2,034	,494	16,982	1	,000	-3,002	-1,067
	[Habilidades_emocional es=2]	-,127	,463	,076	1	,783	-1,035	,780
	[Habilidades_emocional es=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

18:21  
28/12/2022

## Anexo 7: Consentimientos informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022". Teniendo al investigador M.C. Felimón Betalleluz Aguirre.

**El objetivo principal es:** Determinar la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Los objetivos específicos son:** (a) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo colaborativo (b) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo competitivo (c) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo de compromiso (d) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo evitativo y (e) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo acomodativo.

**Justificación del estudio:** Los resultados de la presente investigación relacionados al manejo de conflictos de los usuarios internos, servirán como referente para ser aplicados en mejoras de la institución, lo cual contribuirá en intervenciones para mitigar las debilidades institucionales y de personal, permitiendo a los directivos del Centro Materno Infantil México, contar con sustento teórico que ayude a mejorar el conocimiento existente de las habilidades emocionales en la gestión de conflictos.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo(a). Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Noviembre del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
Dirección de Hospitales Integrados de Salud Lima Norte  
CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO

\*\*\*\*\*  
FELIMÓN BETALLELUZ AGUIRRE  
CIP 36902 MEDICO RADIOLOGO

Firma del participante

Firma del investigador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022". Teniendo al investigador M.C. Felimón Betalleluz Aguirre.

**El objetivo principal es:** Determinar la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022.

**Los objetivos específicos son:** (a) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo colaborativo (b) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo competitivo (c) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo de compromiso (d) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo evitativo y (e) Conocer la influencia de las habilidades emocionales en el estilo acomodativo.

**Justificación del estudio:** Los resultados de la presente investigación relacionados al manejo de conflictos de los usuarios internos, servirán como referente para ser aplicados en mejoras de la institución, lo cual contribuirá en intervenciones para mitigar las debilidades institucionales y de personal, permitiendo a los directivos del Centro Materno Infantil México, contar con sustento teórico que ayude a mejorar el conocimiento existente de las habilidades emocionales en la gestión de conflictos.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo(a). Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Noviembre del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRALES DE SALUD Y CUIDADO  
CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO  
LIC. MARLETH VIDAL TARAZONA  
Especialista en Nutrición  
CNC 1421

Firma del participante

Firma del investigador

**Anexo 8: Permiso del establecimiento**



**PERÚ** Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud  
Lima Norte

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Martín de Porres, 14 de noviembre del 2022

**CARTA N° 002- 2022/ CMI. MEXICO/MINSA- DIRIS - LN**

**MC. FELIMON BETALLELUZ AGUIRRE**

**ASUNTO: Facilidades para Ejecución de Proyecto de Investigación**

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y por intermedio de la presente comunicarle que se le otorgaran las facilidades para la ejecución de su Proyecto de Investigación titulado:

“Las habilidades emocionales en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México, 2022”, correspondiente al Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRALES DE SALUD LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO  
.....  
M.C. MÁXIMO CORNEJO ESCATE  
MÉDICO JEFE  
CMP 23272

MCE/psr.

cc. Archivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades emocionales en el manejo de conflictos de usuarios internos de un Centro Materno Infantil Limeño, 2022", cuyo autor es BETALLELUZ AGUIRRE FELIMON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ MUJICA JUANA YRIS <b>DNI:</b> 09395072 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 09-01- 2023 16:06:17

Código documento Trilce: TRI - 0511006